

Государственный доклад

**«Защита прав потребителей
в Российской Федерации
в 2016 году»**

Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2016 году: Государственный доклад.–М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.–283 с.

Подписано в печать 29.05.2017

Формат 60×84/8

Печ. л. 35,5

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017

Содержание

Введение	4
1. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	7
2. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	19
2.1. Продажа товаров	19
2.2. Финансовые услуги	52
2.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья	66
2.4. Услуги связи	73
2.5. Туристские услуги	81
2.6. Транспортные услуги	94
2.7. Образовательные услуги	101
2.8. Медицинские услуги	107
3. Судебная защита прав потребителей	109
4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей	121
4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации	121
4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления	134
4.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей	140
5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей	151
5.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей	151
5.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»	166
6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей	179
7. Новые тенденции развития правоприменительной практики в области защиты прав потребителей	184
7.1. Защита потребительских прав социально уязвимых слоев населения	184
7.2. Защита прав потребителей в цифровую эпоху	194
7.3. Перспективы развития государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей	205
7.4. Перспективы развития механизмов альтернативного разрешения споров	207
8. Выводы и предложения	212
<i>Приложение 1.</i> Перечень поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г.	218
<i>Приложение 2.</i> Перечень нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации в области защиты прав потребителей	221
<i>Приложение 3.</i> Полезные ресурсы для потребителей	224
<i>Приложение 4.</i> Сведения о количестве общественных объединений потребителей (их ассоциациях, союзах), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации	228
<i>Приложение 5.</i> Региональные нормативные документы, регулирующие вопросы обеспечения прав потребителей	230
<i>Приложение 6.</i> Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов в субъектах Российской Федерации в 2016 г.	239
<i>Приложение 7.</i> Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 22 декабря 2015 года	241
<i>Приложение 8.</i> Рекомендации Совета ОЭСР по защите прав потребителей в электронной торговле (неофициальный перевод)	264
<i>Приложение 9.</i> Статистическая информация	272

Введение

Подготовленный Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»¹ очередной (пятый по счету) государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2016 году» (далее – доклад) является официальным документом, направленным на обеспечение 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 надзора в области защиты прав потребителей, который служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области².

В ходе работы над докладом были использованы различные статистические и информационно-аналитические материалы, представленные двенадцатью федеральными органами государственной исполнительной власти, сорока шестью органами государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, Верховным Судом Российской Федерации, Центральным банком Российской Федерации, общественными объединениями потребителей, территориальными органами Роспотребнадзора.

Доклад содержит изложение результатов федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Роспотребнадзором в соответствии с полномочиями, установленными статьей 40 Закона «О защите прав потребителей» и Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412. При этом сведения о примененных в 2016 г. (по сравнению с сопоставимыми показателями предшествующих периодов) предусмотренных Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»³, Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»⁴, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях⁵ мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений соответствующих обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, приводятся как в целом, так и в разрезе наиболее значимых отдельных сфер потребительских правоотношений.

В докладе приводится соответствующая характеристика произошедших за отчетный период основных изменений в правовом регулировании отношений с уча-

¹ Далее – Закон «О защите прав потребителей».

² См. Положение о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

³ Далее – Закон № 294-ФЗ.

⁴ Далее – Закон «О техническом регулировании».

⁵ Далее – КоАП РФ.

ствием потребителей, дается оценка тенденций и направлений дальнейшего совершенствования законодательства в данной области, не в последнюю очередь обусловленных изменениями, внесенными в Закон № 294-ФЗ нормами Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации»⁶.

Как и ранее, большое место в докладе отведено освещению результатов правоприменительной практики защиты прав потребителей финансовых услуг, роли и значению функционирующей системы информирования и консультирования потребителей, реализации кооперационного проекта Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Повышенное внимание уделено теме защиты прав потребителей в сегменте электронной коммерции, а также особенностям и необходимости акцентированного внимания к вопросам защиты прав потребителей наиболее уязвимых слоев населения, что полностью соотносится с соответствующими положениями (новеллами) обновленной редакции Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятой в конце 2015 г. на 70-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН (резолюция от 22 декабря 2015 г. № A/RES/70/186).

Поскольку ключевая роль в деле защиты потребительских прав граждан Законом «О защите прав потребителей» отводится судебной системе, одним из важнейших остается раздел доклада, посвященный соответствующей практике судов общей юрисдикции.

При характеристике органов, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, в докладе приводится обобщенная информация о результатах соответствующей 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. При этом отдельное внимание уделено такому важному событию, приуроченному к 25-летию с начала становления в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, как факту рассмотрения вопроса «О национальной системе защиты прав потребителей» на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации, состоявшемся 18 апреля 2017 г. в г. Великий Новгород.

В разделе, посвященном международному сотрудничеству в области защиты прав потребителей, нашло свое отражение международное признание осуществляемой в Российской Федерации деятельности в области защиты прав потребителей, а также ее роли в практической работе по пересмотру и принятию Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, что выразилось в избрании России сопредседателем 1-го заседания Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, которое проходило 17–18 октября 2016 г. в Женеве в штаб-квартире ООН на площадке ЮНКТАД – Конференции ООН по торговле и развитию.

⁶ Далее – Закон № 277-ФЗ.

Выводы и предложения, содержащиеся в докладе, в общем и целом объективно созвучны той оценке, которая была дана национальной системе защиты прав потребителей на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г.

«Задачи защиты прав потребителей невозможно решать раз и навсегда каким-то одним способом. Они тесно связаны с развитием экономики, появлением новых товаров и услуг. Поэтому мы должны уметь прогнозировать будущие риски и своевременно на них реагировать»⁷. На этих принципах будет развиваться национальная система защиты прав потребителей, они же будут положены в основу разрабатываемой стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей.

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

А.Ю. Попова

⁷ Из выступления Президента Российской Федерации В.В. Путина на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г.

1. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2016 г. государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 23 октября 2015 г. № 1128 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2016 год», в числе которых – обеспечение эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований при осуществлении деятельности, приоритетно в сферах финансовых, туристских услуг, медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет; внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; организация и проведение мониторинга правоприменения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей; совершенствование деятельности консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей; совершенствование координации деятельности территориальных органов Роспотребнадзора и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной системы защиты потребительских прав граждан.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, за отчетный период установлено следующее.

В 2016 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 332 179 обращений по вопросам защиты прав потребителей, что на 0,7 % больше, чем в 2015 г. (329 829 обращений); на 7,5 % больше, чем в 2014 г. (308 902 обращения); на 3,3 % больше, чем в 2013 г. (321 665 обращений); на 18,4 % больше, чем в 2012 г. (280 587 обращений) и в 2,2 раза больше, чем в 2007 г. (153 568 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор обращений по вопросам защиты прав потребителей за 10 лет с 2007 по 2016 г. приведена на рис. 1.1.

Представленные значения указывают на стабилизацию динамики общего количества поступающих обращений, начиная с 2013 г., по сравнению с ранее существовавшей многолетней тенденцией к ежегодному росту.



Рис. 1.1. Динамика числа поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей за 10 лет, абс.

В общем объеме всех полученных в 2016 г. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (332 179), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (286 995), составила 86,4 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2015 г. доля данных обращений составляла 87,5 %, в 2014 г. – 86,0 %; в 2013 г. – 87,0 %; в 2012 г. – 86,0 %), из которых 56 951 устное и 230 044 письменных обращений.

Продолжилась тенденция к увеличению поступления обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2016 г. 41 351 единицу, что больше на 9,4 % по сравнению с 2015 г. (37 792), на 21,8 % по сравнению с 2014 г. (33 955), на 24,5 % по сравнению с 2013 г. (33 201) и на 47,3 % по сравнению с 2012 г. (28 068).

В течение последних пяти лет среди общего количества поступающих обращений стабильно преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила в 2016 г. 56,0 % (в 2015 г. – 53,5 %; в 2014 г. – 55,8 %; в 2013 г. – 57,2 %; в 2012 г. – 54,7 %).

Прирост числа обращений о защите прав потребителей в сфере услуг обусловлен главным образом увеличением числа жалоб по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг (55 093) на 28,0 % по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (43 041), медицинских услуг (7 974) – на 31,0 % по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (6 085), бытового обслуживания населения (20 237) – на 4,5 % по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (19 366), гостиничных услуг (1 194) – на 68,9 % по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (707), долевого строительства жилья (2 526) – на 22 % по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (2 071), технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств (3 059) – на 6,8 % по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (2 864) и образовательных услуг (1 437) – на 10,5 % по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (1 301).

В сфере услуг основной объем обращений, поступивших в 2016 г., как и в предыдущие годы, касается жилищно-коммунального сектора (55 093), что составляет 29,6 % от их общего числа. В 2015 г. на долю таких обращений приходилось 24,4 % от общего числа поступивших обращений.

Снизилось абсолютное количество и доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке: поступило 28 990 обращений, что составляет 15,6 % от всех поступивших обращений в сфере услуг. В 2015 г. поступило 35 354 обращения по вопросам деятельности на финансовом рынке, что составило 20,0 % от всех обращений в сфере услуг.

Структура обращений в сфере оказания услуг, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016 г., по различным видам услуг представлена на рис. 1.2.

Структура поступивших обращений определила величину и структуру соответствующих показателей, характеризующих надзорную деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, поскольку обращения являются основанием как для организации и проведения внеплановых проверок (пункт 2 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ), так и для возбуждения дел об административных правонарушениях (пункт 3 части 1 статьи 28.1 КоАП РФ).

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2016 г., территориальными органами Роспотребнадзора в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и/или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

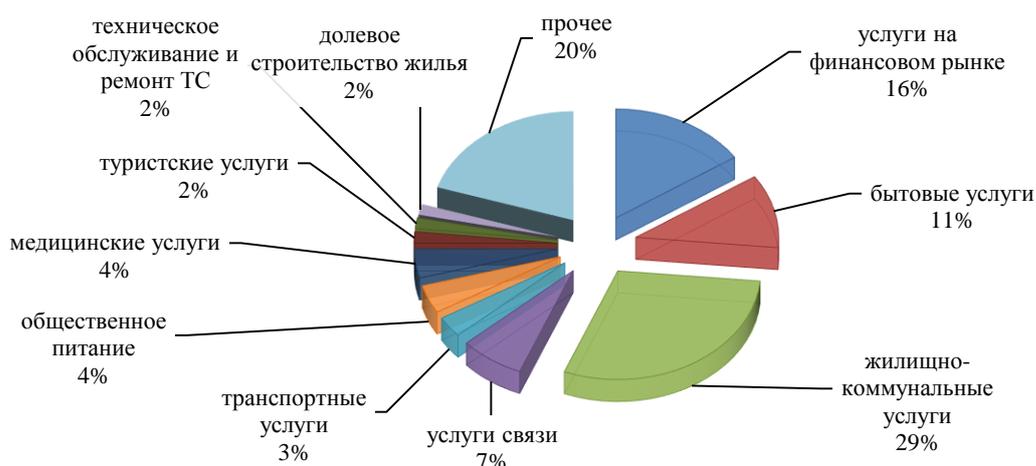


Рис. 1.2. Структура обращений в сфере оказания услуг, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, по различным видам услуг, %

За 2016 г. было рассмотрено 325 958 обращений, из которых в 70,8 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (230 652); 18,2 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (59 337); 11,8 % стали основанием для проведения проверок (38 609); 2,6 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (8 426).

Структура результатов рассмотрения территориальными органами Роспотребнадзора обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в 2016 г. по сравнению с 2015 г. представлена на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Результаты рассмотрения территориальными органами Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей, %

Из общего числа (332 179) поступивших в 2016 г. в территориальные органы Роспотребнадзора обращений на нарушения прав потребителей 1,1 % (3 585) составили обращения о причинении вреда жизни, здоровью граждан, окружающей среде и имуществу потребителей (в 2015 г. – 1,2 %; 4 107 обращений). Из них 79,4 % (2 848) обращений содержали информацию о причинении вреда имуществу потребителей, 15,1 % (540) – жизни и здоровью потребителей, 5,5 % (197) – окружающей среде.

В рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в т. ч. за соблюдением требований технических регламентов, в 2016 г. проведена 77 571 внеплановая проверка (в 2015 г. – 78 276).

Из них 42 637 (55,0 %) проверок проведено на основании поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений и заявлений граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации, содержащих сведения о фактах:

– возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан – 712 внеплановых проверок или 0,9 % случаев от общего количества внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей (в 2015 г. – 623 проверки или 0,8 %);

– причинения вреда жизни, здоровью граждан – 22 внеплановые проверки или 0,03 % случаев от общего количества внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей (в 2015 г. – 25 внеплановых проверок или 0,03 %);

– нарушения прав потребителей (в случае обращений граждан, права которых нарушены) – 41 903 внеплановые проверки или 54,0 % случаев от общего количества внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей (в 2015 г. – 43 234 внеплановых проверок или 55,2 %).

В сфере защиты прав потребителей 18 536 проверок (23,9 %) проведены на основании распоряжения руководителя органа государственного контроля (надзора), изданного в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации (в 2015 г. – 14 902 проверки; 19,0 %); 480 проверок (0,6 %) – на основании распоряжения руководителя органа государственного контроля (надзора), изданного на основании требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям (в 2015 г. – 706 проверок; 0,9 %).

На основании истечения срока исполнения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями выданных ранее предписаний об устранении выявленных нарушений обязательных требований проведены 15 918 проверок (20,5 %) (в 2015 г. – 18 786 или 24 %).

Структура внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей, проведенных в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора, по основаниям их проведения представлена на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Структура внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора, по основаниям их проведения, %

В 2016 г. рассмотрено 325 958 обращений по вопросам защиты прав потребителей. По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлены 47 935 протоколов об административных правонарушениях (в 2015 г. рассмотрены 324 682 обращения, составлено 47 486 протоколов); подано 3 340 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2015 г. – 3 141 иск (заявление); 76 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2015 г. – 87 материалов).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 96 663 проверки (в 2015 г. – 121 297 проверок).

Уменьшение общего числа проверок в 2016 г. по сравнению с предыдущим годом на 20,3 % обусловлено главным образом снижением числа плановых проверок на 55,6 % (в 2016 г. проведено 19 092 плановые проверки, в 2015 г. – 43 021), что связано с реализацией риск-ориентированного подхода при планировании контрольно-надзорных мероприятий.

Наиболее значимое снижение числа плановых проверок произошло в сферах: розничной торговли – на 79,8 % (с 23 429 в 2015 г. до 4 743 в 2016 г.), в т. ч. продовольственными товарами – на 79,8 % (с 12 911 в 2015 г. до 2 732 в 2016 г.); оказания услуг общественного питания – на 80,9 % (с 3 847 в 2015 г. до 736 в 2016 г.); бытового обслуживания населения – на 85,7 % (с 2 626 в 2015 г. до 376 в 2016 г.).

Тем не менее по отдельным сферам услуг количество плановых проверок по защите прав потребителей увеличилось по сравнению с предшествующим годом, наиболее существенно в сферах оказания образовательных услуг – на 77,5 % (с 2 836 в 2015 г. до 5 034 в 2016 г.) и медицинских услуг – на 9,7 % (с 3 699 в 2015 г. до 4 058 в 2016 г.).

Количество внеплановых проверок (77 571) снизилось по сравнению с показателем предшествующего года (78 276) на 0,9 % и соответствует среднему уровню за последние 5 лет.

Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации представлены в табл. 1.1 и на рис. 1.5 и 1.6.

Таблица 1.1

Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за 10 лет

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
2007	233 633	83 211	150 422	286 483	1,22
2008	176 609	75 180	101 429	227 046	1,28
2009	142 492	71 517	70 975	201 126	1,41
2010	136 335	68 268	68 067	212 770	1,56
2011	144 478	60 445	84 033	235 806	1,63

Продолжение табл. 1.1

1	2	3	4	5	6
2012	147 274	73 737	73 537	296 037	2,01
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	96 663	19 092	77 571	247 795	2,56

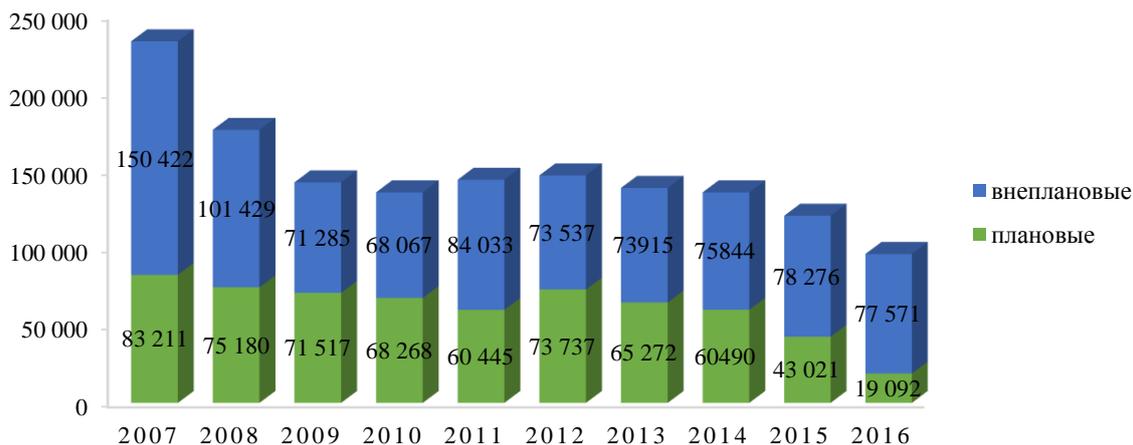


Рис. 1.5. Структура плановых и внеплановых проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, абс.

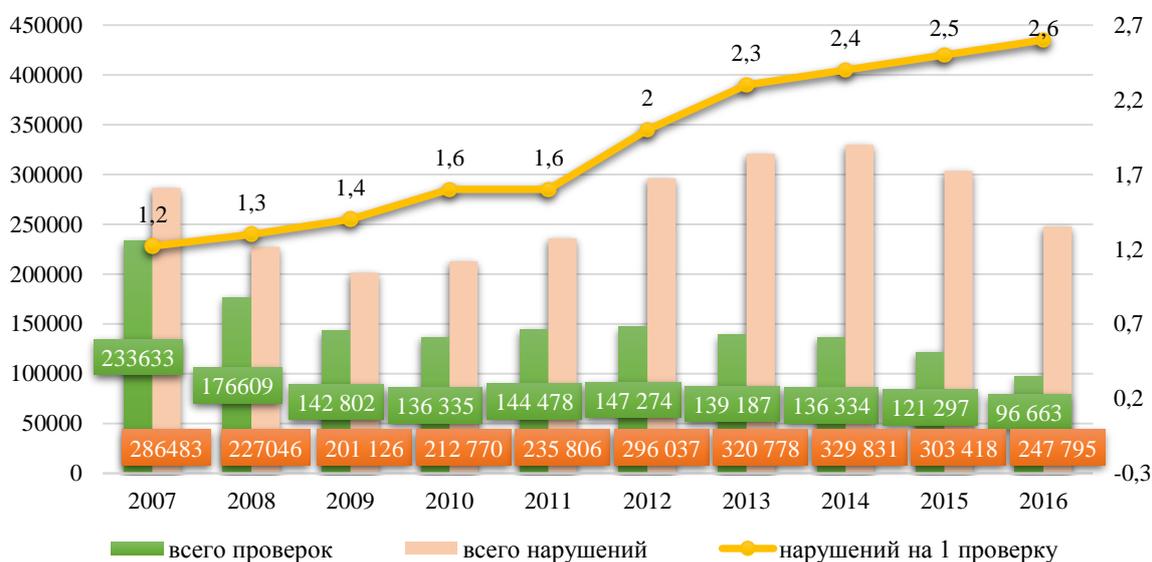


Рис. 1.6. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей, абс.

Необходимо отметить, что снижение числа плановых проверок сопровождается повышением уровня эффективности контрольно-надзорной деятельности в целом.

Так, показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству соответствующих проверок в 2016 г. составил 2,6 (в 2015 г. – 2,5; в 2014 г. – 2,4; в

2013 г. – 2,3; в 2012 г. – 2,0; в 2011 г. – 1,6); в том числе в сфере розничной торговли – 2,8 (в 2015 г. – 2,6; в 2014 г. – 2,5; в 2013 г. – 2,5; в 2012 г. – 2,2; в 2011 г. – 1,8); на финансовом рынке – 4,3 (в 2015 г. – 3,7; в 2014 г. – 3,4; в 2013 г. – 4,6; в 2012 г. – 3,3; в 2011 г. – 2,6), что свидетельствует об эффективности осуществления Роспотребнадзором контрольно-надзорных функций при общем снижении административной нагрузки на бизнес в части количества проведенных проверок.

В субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одной проверке по-прежнему существенно варьируется. В табл. 1.2 представлены данные о количестве проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2016 г. в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 1.2

**Количество проведенных проверок и выявленных нарушений
обязательных требований при осуществлении территориальными органами
Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав
потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации**

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку, ед.
Российская Федерация	96 663	247 795	2,6
Свердловская область	2 538	18 267	7,2
Республика Татарстан	1 639	9 156	5,6
Саратовская область	2 294	12 544	5,5
Алтайский край	1 812	8 328	4,6
Орловская область	634	2 726	4,3
Курская область	636	2 613	4,1
Республика Башкортостан	2 593	10 375	4,0
Тульская область	1 103	4 409	4,0
Камчатский край	480	1 831	3,8
Челябинская область	815	3 071	3,8
Республика Адыгея	461	436	0,9
Чувашская Республика	566	534	0,9
Архангельская область	993	934	0,9
Еврейская автономная область	260	243	0,9
Ставропольский край	2 526	2 238	0,9
Республика Хакасия	432	379	0,9
Республика Тыва	228	186	0,8
Карачаево-Черкесская Республика	396	278	0,7
Чеченская Республика	183	125	0,7
Мурманская область	637	379	0,6

Динамика нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», свидетельствует о сохраняющейся высокой доле нарушений прав потребителей на информацию (статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей») – 58,5 % (в 2015 г. – 57,0 % от общего количества выявленных нарушений Закона); в 2014 г. – 62 %; в 2013 г. – 66 %.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2016 гг. представлена в табл. 1.3.

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2016 г. также представлена на рис. 1.7.

Таблица 1.3

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей»

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	296 037	320 778	329 831	303 418	247 708
из них:					
Закона «О защите прав потребителей»,	180 250	175 291	190 111	171 978	136 838
в т. ч. по статьям:					
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	16 589	17 779	18 580	15 584	14 783
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	6 756	6 684	5 062	6 216	4 974
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	10 036	9 734	9 851	8 953	7 711
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	110 710	114 938	116 884	102 731	80 114
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 921	7 293	5 995	5 828	3 666
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	9 500	10 766	10 640	9 203	8 016
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	20 738	20 688	23 099	23 463	17 614

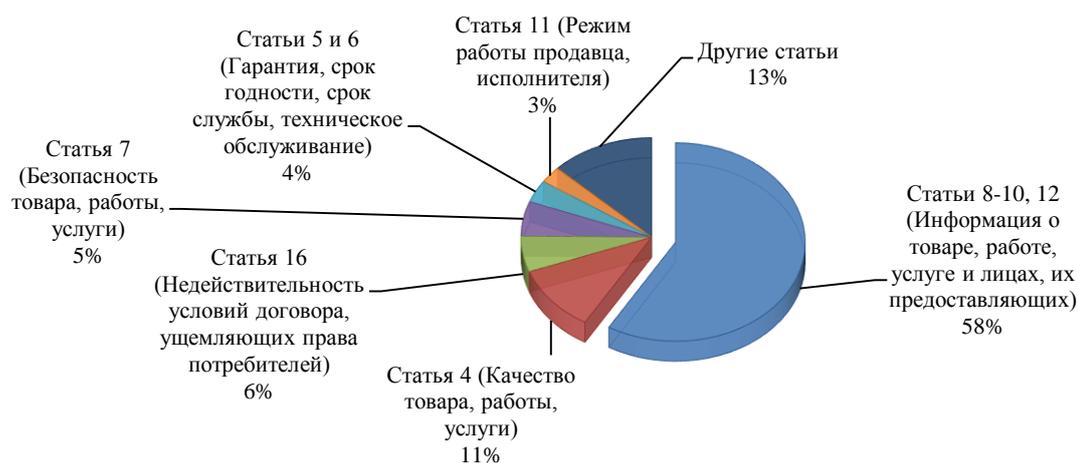


Рис. 1.7. Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей», %

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2016 г. составлено 106 296 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 135 479; в 2014 г. – 156 379; в 2013 г. – 157 107; в 2012 г. – 151 959).

Всего в 2016 г. вынесено 110 716 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2015 г. – 143 499; в 2014 г. – 146 022; в 2013 г. – 156 853; в 2012 г. – 159 671) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 866 538,4 тыс. руб. (в 2015 г. – 965 987,1 тыс. руб.; в 2014 г. – 662 443,3 тыс. руб.; в 2013 г. – 591 479,13 тыс. руб.; в 2012 г. – 409 837,63 тыс. руб.). Количество и сумма наложенных административных штрафов уменьшились по сравнению с показателем предшествующего года на 10,3 %, что связано со снижением общего количества проверок.

Средняя сумма административного штрафа, напротив, увеличилась и составила 7,8 тыс. руб. (в 2015 г. – 6,7 тыс. руб.; в 2014 г. – 4,5 тыс. руб.; в 2013 г. – 3,8 тыс. руб.; в 2012 г. – 2,6 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 2012–2016 гг. представлена на рис. 1.8.

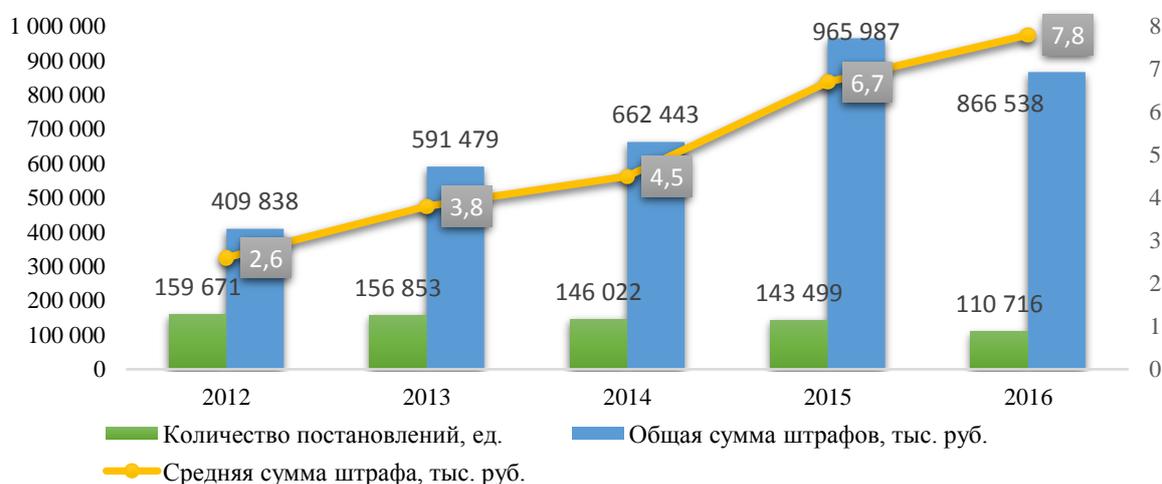


Рис. 1.8. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации, абс.

Увеличение средней суммы административного штрафа обусловлено сложившейся к 2016 г. практикой применения территориальными органами Роспотребнадзора статей Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ), устанавливающих ответственность за нарушения требований технических регламентов к продукции и связанных с ними требований к процессам проектирования, производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также ответственность за прочие правонарушения в сфере технического регулирования.

Так, в 2016 г. доля постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа за правонарушения в сфере технического регулирования (статьи 14.43, 14.44, 14.45 и 14.46 КоАП РФ об административных правонарушениях) возросла и составила 13,9 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в 2015 г. – 11,1 %; в 2014 г. – 1,2 %).

Наиболее значительной в 2016 г., как и в предыдущие периоды, является доля административных мер, примененных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований 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 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (статьи 14.4 и 14.15), в 2016 г. пришлось 27,2 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2015 г. – 33,6 %; в 2014 г. – 38,0 %; в 2013 г. – 37,2 %; в 2012 г. – 39,1 %).

Существенная доля административных постановлений в 2016 г. вынесена территориальными органами Роспотребнадзора в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге). На постановления, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (части 1 статьи 14.5 и части 1 статьи 14.8), в 2016 г. пришлось 21,5 % от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2015 г. – 26,5 %; в 2014 г. – 31,3 %; в 2013 г. – 30,6 %; в 2012 г. – 28,9 %).

Среди иных наиболее частых оснований для применения в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания выделяются:

- 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 5,9 % (в 2015 г. – 5,0 %; в 2014 г. – 5,5 %; в 2013 г. – 5,1 %; в 2012 г. – 4,6 %);

- 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 3,9 % (в 2015 г. – 3,8 %; в 2014 г. – 3,4 %; в 2013 г. – 7,6 %; в 2012 г. – 8,1 %);

- обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по статье 14.7 КоАП РФ составила 3,7 % (в 2015 г. – 3,7 %; в 2014 г. – 3,1 %; в 2013 г. – 3,9 %; в 2012 г. – 4,1 %);

- нарушения в сфере обращения табачной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по части 1 статьи 14.3.1 и статьи 14.53 КоАП РФ составила 3,3 % (в 2015 г. – 3,2 %; в 2014 г. – 3,1 %);

- нарушения в сфере обращения алкогольной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по части 2.1 и 3 статьи 14.16 КоАП РФ составила 2,8 % (в 2015 г. – 2,4 %; в 2014 г. – 3,6 %; в 2013 г. – 4,1 %; в 2012 г. – 2,9 %).

На постановления о назначении административных наказаний в виде штрафа по прочим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, полномочия по применению которых предоставлены Роспотребнадзору и его территориальным органам в соответствии со статьей 23.49 КоАП РФ, в 2016 г. пришлось совокупно 3,8 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2015 г. – 4,2 %; в 2014 г. – 4,1 %; в 2013 г. – 4,3 %; в 2012 г. – 4,2 %).

В 2016 г. возросла доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 14 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2015 г. – 6,4 %; в 2014 г. – 6,6 %; в 2013 г. – 7,2 %; в 2012 г. – 8,1 %), что связано с введением в действие статьи 4.1.1 КоАП РФ об административных правонарушениях, в соответствии с которой, административное наказание в виде штрафа заменяется на предупреждение лицам, являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность без об-

разования юридического лица, и юридическим лицам, а также их работникам за впервые совершенное административное правонарушение, выявленное в ходе осуществления государственного контроля (надзора), в случаях, если назначение административного наказания в виде предупреждения не предусмотрено соответствующей статьей КоАП РФ, при отсутствии причинения вреда или возникновения угрозы причинения вреда жизни и здоровью людей, объектам животного и растительного мира, окружающей среде, объектам культурного наследия народов Российской Федерации, безопасности государства, угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при отсутствии имущественного ущерба.

Структура вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. постановлений о назначении административного наказания по видам наказаний и основным категориям нарушений представлена на рис. 1.9.

Динамика структуры вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа по основным категориям нарушений за 2012–2016 гг. представлена на рис. 1.10.

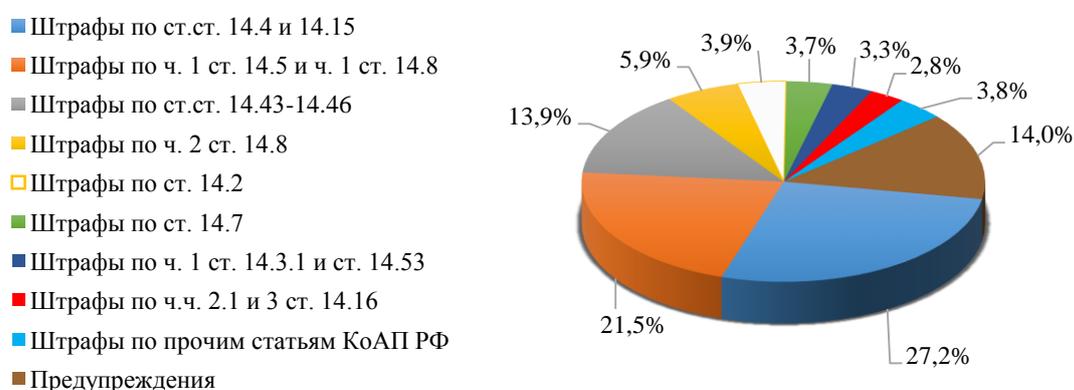


Рис. 1.9. Структура вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания по видам наказаний и основным категориям нарушений, %

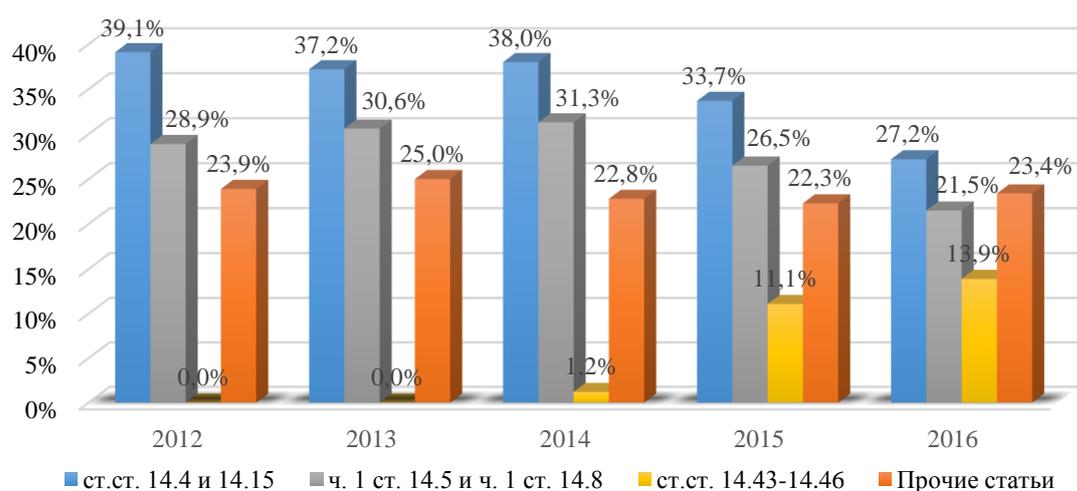


Рис. 1.10. Динамика структуры вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа по основным категориям нарушений (доля от всех вынесенных постановлений о назначении административного наказания, %)

На рассмотрение в судебные органы в 2016 г. направлено 12 812 дел об административных правонарушениях (в 2015 г. – 15 495; в 2014 г. – 25 801; в 2013 г. – 22 669; в 2012 г. – 16 378). Снижение в 2016 г. по сравнению с 2015 г. числа административных дел в сфере защиты прав потребителей, направленных на рассмотрение в суды, обусловлено снижением общего числа проводимых проверок. Нелинейная динамика данного показателя в предыдущие годы связана с введением в действие статей Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, устанавливающих ответственность за нарушения в сфере технического регулирования (14.43–14.46), и последующим наделением должностных лиц Роспотребнадзора и его территориальных органов полномочиями по рассмотрению соответствующих дел об административных правонарушениях (в случаях, предусматривающих назначение наказания в виде штрафа или предупреждения).

Из 9 571 административного дела, рассмотренного судами, по 6 230 делам приняты решения о назначении административного штрафа, по 2 740 делам – административного штрафа с конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 24 делам – об административном приостановлении деятельности, по 5 делам – о дисквалификации, по 2 делам – об административном приостановлении деятельности с конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения, и по 2 делам – о конфискации орудия совершения или предмета административного правонарушения.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», в 2016 г. подано 36 заявлений в суд о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей, в т. ч. 35 заявлений за неоднократное нарушение прав потребителей и 1 – за грубое нарушение их прав (в 2015 г. были поданы 35 заявлений; в 2014 г. – 49; в 2013 г. – 54; в 2012 г. – 51).

Рассмотрено судами 29 заявлений о ликвидации (прекращении), удовлетворено – 22, или 61,1 % от поданных (в 2015 г. было удовлетворено 25 заявлений (69,4 %); в 2014 г. – 34 (69,4 %); в 2013 г. – 35 (64,8 %); в 2012 г. – 19 (37,3 %).

Наибольшее количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде приходится на сферу розничной торговли – 22 заявления (из которых удовлетворено 11 заявлений) и сферу бытового обслуживания населения – 6 (удовлетворено 6).

В 2016 г. 45 материалов направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2015 г. – 36; в 2014 г. – 40; в 2013 г. – 52; в 2012 г. – 74).

2. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

2.1. Продажа товаров

Еще одним индикатором состояния дел на потребительском рынке могут служить показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, которые поступают в Роспотребнадзор и его территориальные органы (рис. 2.1.1).



Рис. 2.1.1. Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Всего в 2016 г. в Управление Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 146 196 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что меньше на 4,7 %, чем в 2015 г., и на 7 % больше, чем в 2014 г. (табл. 2.1.1).

Таблица 2.1.1

Виды и динамика обращений граждан на нарушение их прав в сфере розничной торговли

	2014	2015	2016
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего	308 902	329 829	332 179
в том числе по вопросам розничной торговли	136 475	153 337	146 196
<i>из них:</i>			
– продовольственными товарами	32 647	43 636	37 413
– непродовольственными товарами	103 828	109 701	108 783
<i>из них:</i>			
– на продажу товаров дистанционным способом	7 815	8 569	8 774
– на продажу товаров по образцам	8 852	9 539	11 058

Также следует отметить сокращение удельного веса обращений на нарушения в сфере торговли. Так, в 2016 г. этот показатель составил 44 % от общего количества поступивших обращений против 46,5 % в 2015 г.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2016 г. в большинстве случаев (74,4 %) жалобы касались обстоятельств приобретения недовольственных товаров (в 2015 г. – 71,5 %), главным образом – технически сложных (рис. 2.1.2).

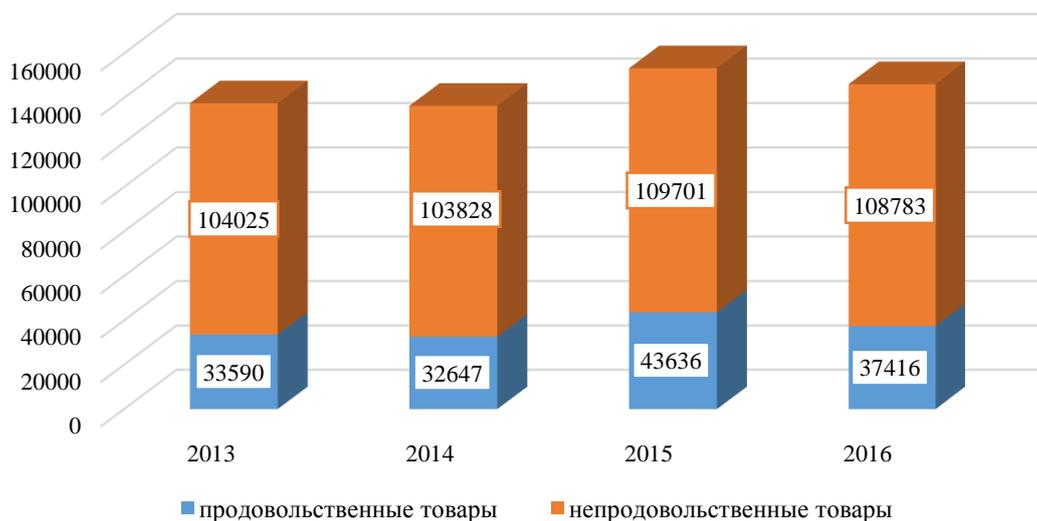


Рис. 2.1.2. Структура и динамика обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 6 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2015 г. – 5,6 %).

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 7,6 % были связаны с продажей товаров по образцам (в 2015 г. – 6,2 %).

Анализ обращений показал, что в 3 585 обращениях (8 %) заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе 1 182 обращения (или 35,6 %) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества против 1 641 (или 40 %) в 2015 г.

Из 146 196 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли рассмотрено 98,6 % обращений (144 187), что на 0,3 % больше чем в 2015 г. Поскольку большинство таких обращений как правило было связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, в 75,4 % случаев авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации.

В то же время почти каждое шестое обращение с жалобами на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли из числа рассмотренных в 2016 г. (всего – 25 165) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, а каждое 34-е (всего 4 265 обращения) явилось основанием для проведения административного расследования (рис. 2.1.3).

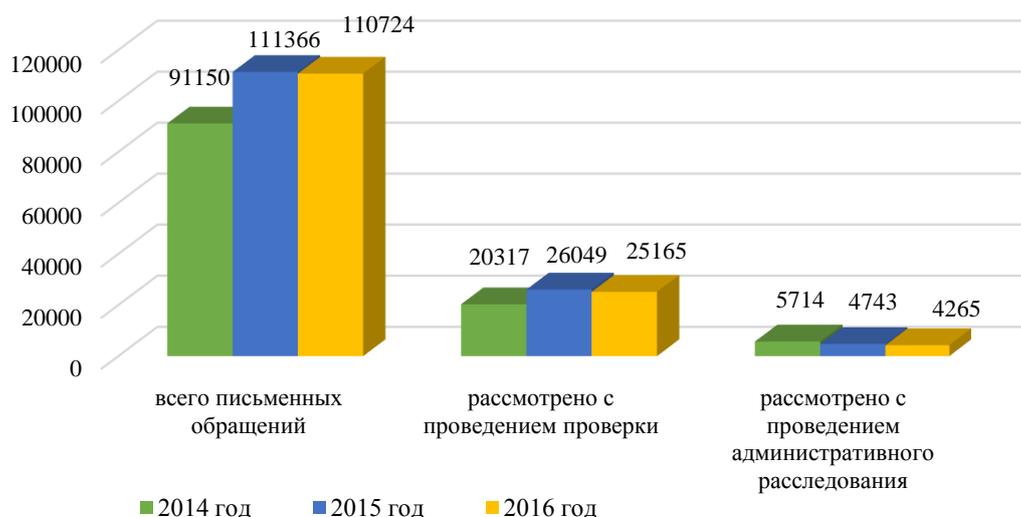


Рис. 2.1.3. Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли явились 31 804 возбужденных дела об административных правонарушениях (что составило 66,3 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан за нарушения прав потребителей). Наряду с этим подано 1 835 исков по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 54,9 % от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей. В целях защиты прав потребителей дано 4 266 заключений в судах (табл. 2.1.2).

Таблица 2.1.2

Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли

	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		4 266	100,0
Средний показатель по Российской Федерации – 50 заключений			
1	Алтайский край	213	4,9
2	Республика Татарстан	187	4,4
3	Омская область	176	4,1
4	Самарская область	165	3,9
5	Курганская область	130	3,0
6	Саратовская область	129	3,0
7	Ямало-Ненецкий автономный округ	121	2,8
8	Рязанская область	117	2,7
9	Республика Башкортостан	110	2,6
10	Амурская область	109	2,6
11	Липецкая область	104	2,4
12	Курская область	103	2,4

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. было проведено 57 262 проверки, в том числе 4 743 – плановых и 52 519 – внеплановых, из которых 69,7 % проверок (39 910) завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства, в структуре которых плановые проверки, в ходе которых выявлены нарушения, составили 90,9 % (4 310), внеплановые – 67,8 % (35 600), что в целом соответствует уровню прошлого года (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

Динамика проведенных проверок (плановые, внеплановые) и структура выявленных нарушений

	2014	2015	2016
Общее число проверок в сфере розничной торговли <i>из них:</i>	86 643	77 756	57 262
– плановых	34 904	23 429	4 743
– внеплановых	51 739	54 327	52 519
Число проверок, по результатам которых были выявлены нарушения <i>из них:</i>	64 302	57 214	39 910
при плановых проверках	33 421	21 577	4 310
при внеплановых проверках	30 881	35 637	35 600
Выявлено нарушений в сфере розничной торговли, всего в том числе:	217 889	204 113	161 505
положений Закона «О защите прав потребителей»	122 363	112 271	86 160
законодательства о техническом регулировании, <i>из них:</i>	21 154	18 273	13 119
– при продаже продовольственных товаров	14 960	12 598	8 408

В 2016 г. число плановых проверок в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей снизилось на 22 % по сравнению с 2015 г., при этом доля внеплановых проверок увеличилась на 21,8 %.

Одновременно показатель результативности внеплановых проверок против прошлого года увеличился на 2,3 % и составил в 2016 г. 67,8 % (в 2015 г. – 65,5 %).

В 2016 г. на одну проверку приходилось 2,8 нарушения, тогда как в 2015 г. на одну такую проверку приходилось 2,6 нарушения, при том что в последние годы наблюдается положительная тенденция сокращения общего количества проводимых проверок в сфере потребительского рынка, что в данном случае соответствует проводимой государством политики, направленной на снижение административных барьеров для бизнеса.

Из общего числа нарушений (161 505), выявленных в 2016 г., 53,3 % – нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей», основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 2.1.4).

Таблица 2.1.4

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

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2014	2015	2016
Всего, в том числе по статьям:	122 363	112 261	86 160
статья 4 (качество товара)	12 520	10 783	10 443
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4 358	5 328	4 115
статья 7 (безопасность товара)	7 867	6 952	5 991
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	76 320	68 095	50 231
статья 11 (режим работы продавца)	4 359	4 060	2 752
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	2 935	2 481	1 809

Так, нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 58,3 % (в 2015 г. – 60,7 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к качеству (безопасности) товаров – 7 % (в 2015 г. – 9,6 %) (рис. 2.1.4).

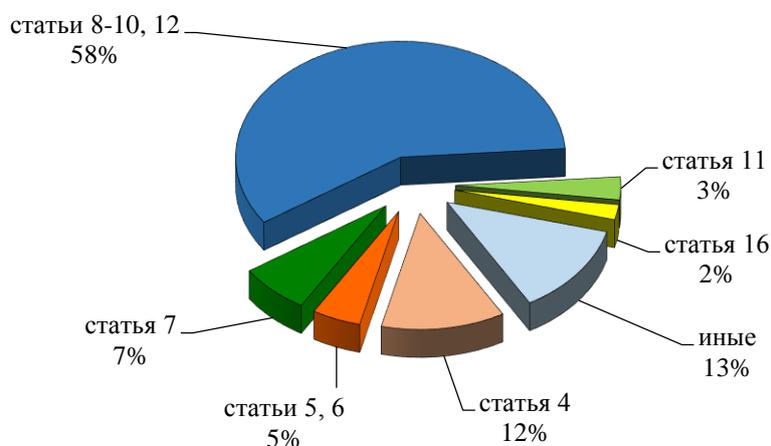


Рис. 2.1.4. Структура нарушений обязательных требований, выявленных территориальными органами Роспотребнадзора, %

Кроме этого, в связи с вступлением в силу ряда технических регламентов Таможенного союза в 2016 г. при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 13 119 фактов нарушений требований технических регламентов Таможенного союза, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 64 % таких нарушений (8 408 фактов).

При 1 096 проверках в сфере розничной торговли, проведенных должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в 2016 г., были выявлены 6 406 случаев причинения вреда, в т. ч. 38 случаев причинения вреда жизни и здоровью (Омская область (14), Республики Татарстан (12), Адыгея (5), За-

байкальский край (5), Рязанская область (1), Республика Саха (Якутия) (1); 6 368 случаев причинения вреда имуществу. Случаи причинения вреда окружающей среде при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли не установлены.

В 64,5 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах; в 26,4 % – использованием опасных товаров; в 9,1 % – использованием товаров, имеющих недостатки.

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных при проверках (всего в 4 115 случаях) фактов причинения вреда имуществу потребителей. Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, выявлено в 569 случаях, опасных товаров – в 1 683 случаях.

Суммарно по всем учтенным случаям, выявленным в ходе проведенных в 2016 г. плановых и внеплановых проверок, имущественный вред потребителям, обусловленный несоблюдением обязательных требований в отношении товаров, реализуемых в розничной торговле, составил 23 257,8 тыс. руб. (табл. 2.1.5).

Таблица 2.1.5

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли

	2016	2015	2014
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, всего в т. ч. вызванных	38	36	17
– использованием товаров, имеющих недостатки	14	8	2
– приобретением, использованием опасных товаров	8	15	15
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	17	9	0
Выявлено случаев причинения вреда окружающей среде, вызванных предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	0	0	2
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных	6 368	6 236	6 611
– использованием товаров, имеющих недостатки	569	611	1 070
– приобретением, использованием опасных товаров	1 683	1 143	1 276
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4 115	4 482	4 245
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	23 257,8	34 731,5	36 633,9
Итого случаев причинения вреда	6 406	6 272	6 630

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2016 г. было выдано 25 785 предписаний (в 2015 г. – 40 406, в 2014 г. – 40 358). По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях было вынесено 74 946 постановлений, число которых сократилось по сравнению с 2015 г. на 25 %.

Снижение этих показателей напрямую связано с сокращением общего количества плановых мероприятий по контролю в отношении субъектов предпринимательской деятельности.

В 2016 г. вынесено 66 165 постановлений о наложении штрафа на общую сумму 623 871,4 тыс. руб., на их долю пришлось 88,5 % от общего количества вынесенных постановлений. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке, составила 556 591,5 тыс. руб. или 89,2 % от общей суммы наложенной.

Наряду с этим по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок (административных расследований) в сфере розничной торговли, территориальными органами Роспотребнадзора подано в суд 3 268 заявлений (исков) против 1 119 в 2015 г.

Основная доля правонарушений 35,2 % (всего – 23 285) пришлось на нарушения, связанные с правилами продажи товаров, административная ответственность за которые предусмотрена статьями 14.4 и 14.15 КоАП РФ.

На факты нарушения прав потребителей на информацию (статья 14.5 и часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ) пришлось 17,5 %, в результате к административной ответственности привлечено 8 154 юридических и физических лиц.

Более 5 % нарушений пришлось на факты незаконной продажи товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена, в связи с чем по статье 14.2 КоАП РФ к ответственности было привлечено 3 902 юридических лица и индивидуальных предпринимателей (рис. 2.1.5).

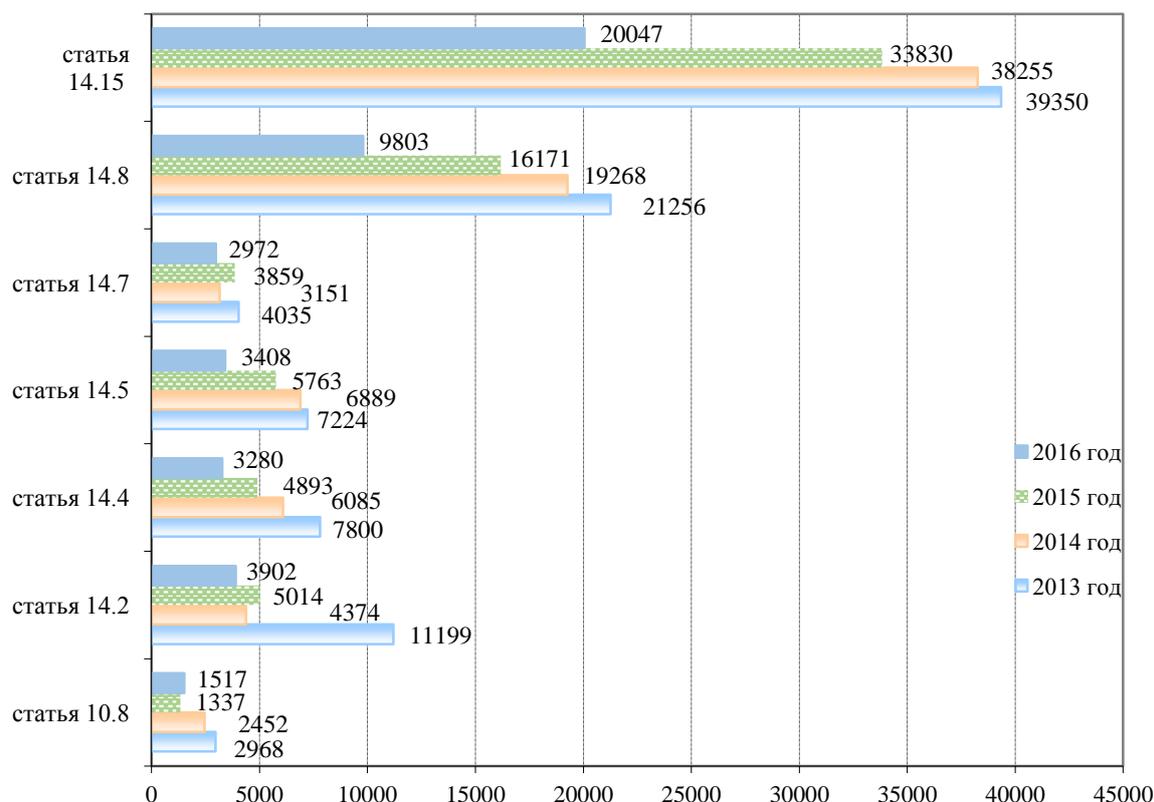


Рис. 2.1.5. Структура статей КоАП РФ, примененных территориальными органами Роспотребнадзора за нарушения в сфере розничной торговли, абс.

Наряду с применением административных мер в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров с нарушением требований

потребительского законодательства, в 2016 г. активно использовались иные меры, направленные на защиту прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей.

В 2016 г. органами Роспотребнадзора дано 4 266 заключений по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, из которых в 91,5 % случаев требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств на общую сумму 236 751,7 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 13 325,9 тыс. руб.

Кроме этого, в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора подано на 19,6 % больше исков в защиту прав потребителей, чем в 2015 г. (3 268 по сравнению с 2 732), из них 1 783 – в защиту неопределенного круга потребителей (в 2015 г. – 1 642 иска) (рис. 2.1.6).

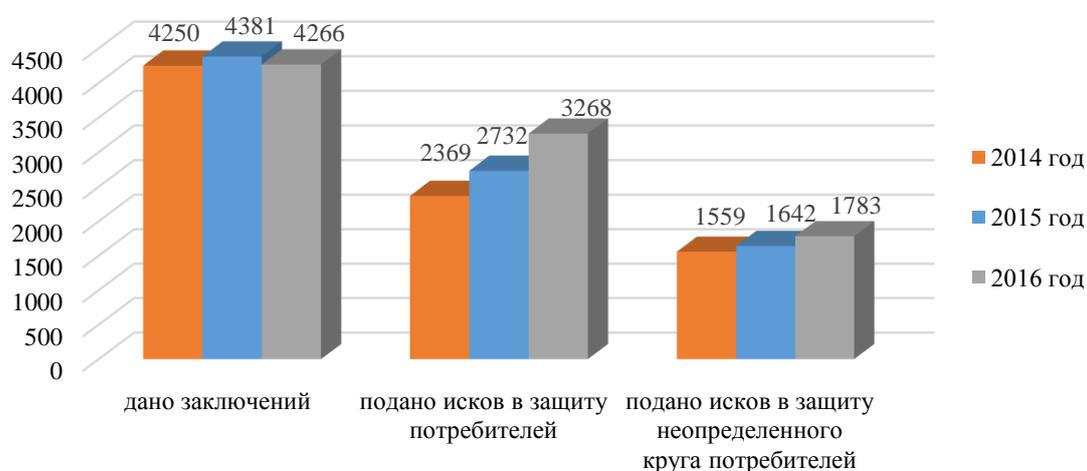


Рис. 2.1.6. Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей в сфере розничной торговли, абс.

В результате 83,4 % исков, в том числе в отношении неопределенного круга потребителей – в 81,5 %, были удовлетворены.

Всего в пользу потребителей присуждено 93 303,6 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда составила 5 277,3 тыс. руб.

О фальсификации продукции

Последние 3 года большое внимание уделялось исследованию пищевых продуктов на соответствие физико-химическим показателям, в том числе по показателям фальсификации.

В 2016 г. исследовано около 311 тыс. проб пищевой продукции по физико-химическим показателям, из них не соответствовали нормативным требованиям 5,1 % (2015 г. – 4,3 %; 2014 г. – 4,6 %; 2013 г. – 3,9 %), а по показателям фальсификации – 1,5 % (по импортным – 0,8 %).

В структуре пищевой продукции, несоответствующей требованиям по показателям фальсификации, наибольшая доля приходится на молочную продукцию – 4,3 % (импортные – 1,7 %), консервы – 3,3 % (импортные – 1,4 %), из них молочные консервы – 8,1 % (импортные – 1,7 %).

С целью организации оперативного реагирования в Роспотребнадзоре в рамках Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей создана система быстрого оповещения (далее – ГИС ЗПП) «О сведениях и принимаемых мерах в отношении не соответствующей нормативным требованиям продукции», в которую в онлайн-режиме поступают сведения о выявлении в обороте на территории

Российской Федерации пищевой продукции, несоответствующей установленным требованиям, что позволяет принимать меры реагирования одновременно во всех субъектах Российской Федерации, в которые поступила или в которых произведена недоброкачественная продукция.

Последние 2 года большое внимание уделялось исследованию пищевых продуктов на соответствие физико-химическим показателям, в том числе по показателям идентификации в целях установления фальсификации продукции.

Фальсификация продовольственных товаров является глобальной международной проблемой, подпитываемая развитием различных технологий производства пищевых продуктов.

В 2016 г. по физико-химическим показателям, определяющим качество продукции, исследовано около 90 тыс. проб молока и молочной продукции (2015 г. – около 60 тыс. проб), из них не соответствовали нормативным требованиям 7,8 % проб (2015 г. – 6,4 %; 2014 г. – 6,1 %), по показателям фальсификации – 4,3 %.

В феврале 2015 г. в Роспотребнадзоре в рамках ГИС ЗПП создана система быстрого оповещения «О сведениях и принимаемых мерах в отношении не соответствующей нормативным требованиям продукции», в которую в постоянном режиме поступают сведения о выявлении в обороте на территории Российской Федерации пищевой продукции, не соответствующей установленным требованиям.

Указанная система позволяет принимать меры реагирования одновременно во всех субъектах Российской Федерации, на территорию которых поступила опасная и недоброкачественная продукция, а также на территории которых она произведена.

Информация о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям публикуется в открытом доступе на портале ГИС ЗПП.

Анализ данных, поступивших по системе быстрого оповещения «О сведениях и принимаемых мерах в отношении несоответствующей нормативным требованиям продукции», созданной в рамках ГИС ЗПП, показывает, что основными видами продукции, подвергающимися фальсификации, являются молочные продукты в части замены молочного жира более дешевыми растительными (тропическими) маслами.

В 2016 г. поступило около 2 568 уведомлений (2015 г. – 783 уведомлений) об обнаружении в обороте фальсифицированной молочной продукции в 77 субъектах Российской Федерации (2015 г. – 65 субъектов), из которых 58 % связано с выявлением в обороте фальсифицированного сливочного масла, 16 % – молока питьевого, 12 % – сыров, 6 % – творога, 5 % – сметаны, 1 % – молока сгущенного, 1 % – мороженого, 1 % – кефира, ряженки, йогурта.

Наибольшее количество фальсифицированной молочной продукции выявлено в Алтайском крае, Новосибирской, Московской областях, г. Москве, Республиках Башкортостан, Татарстан, Воронежской области, Красноярском крае, г. Санкт-Петербурге.

Выявлялась фальсифицированная молочная продукция производства Республики Беларусь, причем ряда белорусских предприятий неоднократно: 2016 г. – 48 уведомлений (22 предприятия), 2015 г. – 26 уведомлений.

При этом 22 % от общего количества выявленной фальсифицированной молочной продукции было обнаружено в образовательных и медицинских организациях, оздоровительных учреждениях и организациях социального обслуживания (в 2015 г. данный показатель достигал 40 %).

В 4-м квартале 2016 г. количество уведомлений об обнаружении продукции, не соответствующей требованиям нормативной правовой и технической документации, сократилось более чем в 2 раза по сравнению с 1-м кварталом 2016 г.

По всем фактам обнаружения в обороте фальсифицированной продукции территориальными органами Роспотребнадзора проведены контрольно-надзорные мероприятия в отношении производителей и продавцов. По результатам приняты меры, направленные на пресечение противоправных действий, отозваны и приостановлены действия сертификатов соответствия и деклараций о соответствии, снято с реализации более 100 тонн фальсифицированной молочной продукции (2015 г. – 88 тонн), наложено штрафов на общую сумму 128 млн руб. (2015 г. – 56 млн руб.), в суды направлено 109 административных дел (2015 г. – 44), в правоохранительные органы – 252 дела (2015 г. – 154), в органы по сертификации – 362 материала об отзыве декларации о соответствии (2015 г. – 150), по представлениям территориальных органов Роспотребнадзора судами приостановлена деятельность 12 предприятий.

В целях принятия мер по пресечению оборота фальсифицированной пищевой продукции информация направлена в Ассоциацию компаний розничной торговли АКОРТ и Союз независимых сетей России, которыми проводится работа по установлению фактов наличия фальсифицированной продукции в торговых сетях и ее идентификации.

В адрес руководителей высших исполнительных органов государственной власти Московской, Самарской, Пензенской, Курской, Свердловской областей направлены письма с просьбой о координации деятельности по противодействию незаконному производству и обороту фальсифицированной пищевой продукции.

Роспотребнадзором в соответствии с пунктом 2 раздела V протокола заседания Государственной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции от 20 июля 2016 г. № 5 в целях установления уголовной и административной ответственности за ввоз, производство и оборот фальсифицированной пищевой продукции подготовлены проекты федеральных законов «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации в части усиления мер противодействия обороту фальсифицированной пищевой продукции» и «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части усиления мер противодействия обороту фальсифицированной пищевой продукции».

Предлагается дополнить:

– Уголовный кодекс Российской Федерации статьей 238.2, предусматривающей уголовную ответственность за производство в целях сбыта, ввоз на территорию Российской Федерации в целях сбыта либо реализацию фальсифицированной пищевой продукции, совершенные в крупном размере, а также за аналогичные деяния, если они совершены группой лиц по предварительному сговору либо организованной группой, либо в особо крупном размере, либо за те же деяния, если они совершены при организации питания в дошкольных и других образовательных организациях, медицинских организациях, оздоровительных учреждениях и организациях социального обслуживания;

– Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях статьей 14.7.1, предусматривающей административную ответственность за производство в целях сбыта, ввоз на территорию Российской Федерации в целях сбыта либо реализацию фальсифицированной пищевой продукции, за те же действия, если они совершены при организации питания в дошкольных и других образовательных организациях, медицинских организациях, оздоровительных учреждениях и организациях социального обслуживания, а также за повторное совершение тех же административных правонарушений.

Алкогольная продукция

По информации Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка, ситуация на алкогольном рынке Российской Федерации в 2016 г. по сравнению с 2015 г. характеризуется следующими показателями.

Согласно данным деклараций производство алкогольной продукции (с учетом пива и пивных напитков) увеличилось на 0,9 % (с 963 426,9 тыс. дкл до 972 154,0 тыс. дкл), в том числе:

– ликероводочной продукции крепостью свыше 25 % – на 27,7 % (с 3 903,2 тыс. дкл до 4 983,9 тыс. дкл);

– коньяка – на 7,0 % (с 7 659,5 тыс. дкл до 8 193,3 тыс. дкл);

– винодельческой продукции – на 2,7 % (с 86 775,8 тыс. дкл до 89 105,3 тыс. дкл);

– винных напитков без добавления этилового спирта – на 26,7 % (с 23 808,7 тыс. дкл до 30 165,1 тыс. дкл).

Кроме того, на алкогольном рынке страны отмечается:

увеличение производства:

– спирта этилового ректификованного из пищевого сырья – на 9,1 % (с 43 812,1 тыс. дкл до 47 819,4 тыс. дкл);

– вин ликерных, фруктовых и прочих – на 11,8 % (с 5 971,8 тыс. дкл до 6 674,5 тыс. дкл);

– сидра, пуаре, медовухи – в 4,5 раза (с 5 427,5 тыс. дкл до 24 252,2 тыс. дкл).

снижение производства:

– слабоалкогольной продукции – на 37,8 % (с 9 014,1 тыс. дкл до 5 605,2 тыс. дкл);

– вина – на 7,1 % (с 39 048,3 тыс. дкл до 36 294,5 тыс. дкл);

– вин игристых (шампанских) – на 9,2 % (с 16 148,6 тыс. дкл до 14 659,6 тыс. дкл);

– пива – на 1,3 % (с 716 860,7 тыс. дкл до 707 748,9 тыс. дкл);

– пивных напитков – на 11,7 % (с 62 160,0 тыс. дкл до 54 904,8 тыс. дкл).

По данным анализа деклараций, объем розничной продажи алкогольной продукции (с учетом пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) в 2016 г. сократился на 15,7 % (с 1 024 466,8 тыс. дкл до 863 162,6 тыс. дкл).

При этом в 2016 г. относительно 2015 г. зафиксировано:

снижение розничных продаж:

– слабоалкогольной продукции – на 36,5 % (с 9 115,6 тыс. дкл до 5 788,8 тыс. дкл);

– вина – на 8,7 % (с 53 900,6 тыс. дкл до 49 187,8 тыс. дкл);

– вин игристых (шампанских) – на 14,0 % (с 19 987,9 тыс. дкл до 17 184,7 тыс. дкл);

– винных напитков с добавлением этилового спирта – на 34,3 % (с 4 313,0 тыс. дкл до 2 835,0 тыс. дкл);

– пива – на 18,2 % (с 724 395,9 тыс. дкл до 592 691,8 тыс. дкл);

– пивных напитков – на 34,4 % (с 84 448,7 тыс. дкл до 55 377,4 тыс. дкл).

Вместе с тем отмечается увеличение розничных продаж:

– ликероводочной продукции крепостью свыше 25 % – на 3,3 % (с 4 844,1 тыс. дкл до 5 004,8 тыс. дкл);

– винных напитков без добавления этилового спирта – на 23,8 % (с 21 747,8 тыс. дкл до 26 928,1 тыс. дкл);

– сидра, пуаре, медовухи – в 3,6 раза (с 4 277,3 тыс. дкл до 15 542,7 тыс. дкл).

Данная ситуация обусловлена внедрением в 2016 г. Единой государственной автоматизированной информационной системой в оптовом и розничном звене, что привело к активному вытеснению нелегальной продукции из легальной розницы.

В целях противодействия незаконному производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также недопущения реализации нелегальной и фальсифицированной алкогольной и спиртосодержащей продукции территориальными органами Росалкогольрегулирования в 2016 г. проведено 7 914 контрольных мероприятий в отношении 4 789 организаций, осуществляющих производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

При проведении контрольных мероприятий нарушения выявлены в 4 019 организациях (84 %) из 4 789 проверенных.

За 2016 г. предъявлено штрафных санкций на общую сумму 377,04 млн руб., уплачено (взыскано) штрафов на общую сумму 221,18 млн руб. (в том числе по материалам 2015 г. – 69,65 млн руб.).

В ходе проведения контрольных мероприятий в части легальности нахождения в обороте этилового спирта и алкогольной продукции территориальными органами Росалкогольрегулирования выявлено в нелегальном обороте 640,0 тыс. дкл этилового спирта и алкогольной продукции, что составляет 47,2 % от проверенного (в том числе водки – 228,1 тыс. дкл, что составляет 48,1 %), а также 154,5 тыс. дкл спиртосодержащей продукции, что составляет 49,4 %.

В 2016 г. уничтожено 0,78 млн дкл алкогольной и спиртосодержащей продукции и утилизировано 150 единиц основного технологического оборудования (более 474 тонн).

В целях совершенствования государственного регулирования алкогольного рынка принят Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 261-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»⁸, предусматривающий внесение в Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»⁹ изменений, направленных, в частности, на ужесточение требований к розничной продаже алкогольной продукции.

Согласно пункту 2 статьи 16 Федерального закона № 171-ФЗ (в редакции Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 261-ФЗ) с 31 марта 2017 г. розничная продажа алкогольной продукции и розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания не допускается в зданиях, строениях, сооружениях, помещениях, находящихся во владении и пользовании образовательных организаций; индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность, и (или) организаций, осуществляющих обучение; юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих наряду с

⁸ Далее – Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 261-ФЗ.

⁹ Далее – Федеральный закон № 171-ФЗ.

основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также на территориях, прилегающих к указанным зданиям и строениям.

При этом запрет на розничную продажу алкогольной продукции действует в отношении зданий, строений, сооружений и помещений, используемых для непосредственного осуществления соответствующих видов деятельности.

В этой связи использование медицинскими или образовательными учреждениями зданий, строений, сооружений и помещений для непосредственного осуществления деятельности влечет за собой запрет на розничную продажу алкогольной продукции в указанных объектах.

Роспотребнадзором на данном сегменте потребительского рынка в 2016 г. проверено 7 997 хозяйственных субъектов (в 2015 г. – 12 478), осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, в отношении которых проведено 11 277 проверок (в 2015 г. – 26 180). Доля проверок с нарушениями составила 39,3 % (4 429 проверок), т. е. почти при каждой третьей проверке были выявлены нарушения, связанные с оборотом алкогольной продукции. Количество продукции, которая реализовывалась с нарушением обязательных требований в натуральном выражении составила 12 268 дкл, при этом было выявлено более 6 000 фактов нарушений.

Структура выявленных правонарушений распределилась следующим образом:

- с несоблюдением запретов, установленных пунктами 2, 4 статьи 16 Федерального закона № 171-ФЗ связаны 7,3 % нарушений, из них 5,5 % – с реализацией алкогольной продукции на территориях, непосредственно прилегающих к зданиям, строениям, сооружениям, границы которых определяются решениями органов местного самоуправления в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 27.12.2012 № 1425 «Об определении органами государственной власти субъектов Российской Федерации мест массового скопления граждан и мест нахождения источников повышенной опасности, в которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции, а также определении органами местного самоуправления границ прилегающих к некоторым организациям и объектам территорий, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции»;

- на факты нахождения в обороте алкогольной продукции без сопроводительных документов, предусмотренных пунктом 1 статьи 10 Федерального закона № 171-ФЗ, удостоверяющих легальность их производства и оборота, пришлось 4,5 % нарушений;

- с реализацией алкогольной продукции в отсутствии информации, определенной пунктом 3 статьи 11 Федерального закона № 171-ФЗ, связано 2,5 % нарушений;

- на факты несоблюдения требований пункта 2 статьи 12 Федерального закона № 171-ФЗ, предъявляемых к маркировке алкогольной продукции федеральными специальными марками или акцизными марками, пришлось 0,8 % нарушений;

- факты розничной продажи алкогольной продукции в отсутствии соответствующей лицензии (пункты 1 и 2 статьи 18 Федерального закона № 171-ФЗ), выявлены при 2,7 % нарушений;

- с розничной продажей алкогольной продукции в период с 23 до 8 часов по местному времени (пункт 5 статьи 16 Федерального закона № 171-ФЗ) связаны 1,1 % нарушений;

- с розничной продажей алкогольной продукции по ценам, ниже установленных уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти (пункт 5 статьи 11 Закона № 171-ФЗ), связаны 0,8 % нарушений.

В ходе надзора было проверено 201 684 дкл алкогольной продукции, в том числе импортной продукции – 25 617 дкл или 12,7 %. От общего количества проверенной продукции 12 268 дкл или 6 % реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства, в том числе импортной – 1 041 дкл или 4,0 %.

По результатам проведенных исследований, 11 341 проб алкогольной продукции, в том числе 1 657 проб продукции импортного производства, не соответствовало обязательным требованиям 416 проб (или 3,6 %), из которых 79 импортного производства или 4,8 %.

По фактам выявленных нарушений было возбуждено 5 393 дела об административных правонарушениях, из них в отношении юридических лиц 21,7 % от общего количества возбужденных дел, в отношении должностных лиц – 78,3 %, по результатам рассмотрения которых вынесены постановления о привлечении к административной ответственности с назначением штрафа на общую сумму около 66 млн руб. Из них 87 дел с назначением наказания в виде приостановления деятельности и с конфискацией алкогольной продукции в объеме 8 257 дкл на сумму около 11 млн руб.

Наряду с этим 53 дела переданы в следственные органы, из них по 36 делам были приняты решения о приостановлении продажи 2 613 партий продукции в объеме 11 4605 дкл, в том числе импортной – 435 партий (или 16,5 %) и 1 328 дкл (или 11,6 %) соответственно.

Табачная продукция

В 2016 г. в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Роспотребнадзором были организованы и проведены проверки на предмет соблюдения законодательств в сфере оборота табачной продукции, в том числе Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»¹⁰, принятого в соответствии с «Рамочной конвенцией Всемирной организации здравоохранения по борьбе против табака» (заключена в г. Женеве 21 мая 2003 г.), сформулировавшей цели, руководящие принципы и меры общего («рамочного») характера в целях борьбы против табака.

В ходе проверок учитывались изменения, внесенные с 1 июня 2014 г. в Закон № 15-ФЗ, в части запрета розничной продажи табачной продукции на территориях и в помещениях (за исключением магазинов беспопылинной торговли) железнодорожных вокзалов, автовокзалов, аэропортов, морских портов, речных портов, на станциях метрополитенов, предназначенных для оказания услуг по перевозкам пассажиров, в помещениях, предназначенных для предоставления следующих услуг: жилищных, гостиничных, по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых.

Кроме этого, законом предусмотрен запрет розничной торговли табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией табачной продукции в торговом объекте. При этом информация о табачной продукции, предлагаемой для розничной торговли, должна доводиться продавцом в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей до сведения покупателей посредством размещения в торговом зале перечня продаваемой табачной продукции, текст которого выполнен буквами одинакового размера черного цвета на белом фоне и который составлен в

¹⁰ Далее – Закон № 15-ФЗ.

алфавитном порядке с указанием цены продаваемой табачной продукции без использования каких-либо графических изображений и рисунков. Демонстрация табачной продукции покупателю в торговом объекте должна осуществляться только по его требованию после ознакомления с перечнем продаваемой табачной продукции.

В 2016 г. в рамках контрольно-надзорных мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации было проверено 10 556 субъектов, реализующих табачную продукцию, общее количество проверенных объектов составляет 14 544. Проверено 2 801 162 пачек табачной продукции (в натуральном выражении), из них 6,5 % продукции находилось в обороте с нарушением обязательных требований. Всего выявлено 9 214 нарушений, в том числе:

- более 200 нарушений были связаны с фактами реализации табачной продукции по цене, которая ниже минимальных розничных цен или выше максимальных розничных цен, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;

- свыше 1 500 фактов нарушений установленного порядка розничной торговли табачными изделиями (поштучная продажа сигарет, продажа в местах (на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания образовательных услуг, услуг учреждениями культуры, услуг в области физической культуры и спорта, медицинских услуг, услуг на общественном транспорте и т. п.), в отношении которых с 1 июня 2014 г. действует запрет;

- около 20 фактов, связанных с нарушением прав потребителей на получение информации о максимально розничной цене, сведений об изготовителе, дате изготовления.

По фактам выявленных правонарушений вынесено 9 221 постановление по делу об административном правонарушении с назначением наказания в виде административного штрафа на общую сумму 90,4 млн руб., из них более 50 млн руб. (55 %) приходится на юридических лиц, 35 млн руб. (38,7 %) – на должностных лиц, на граждан – более 4 млн руб. (4,4 %).

Назначение наказания в виде приостановления деятельности применено в отношении 8 хозяйствующих субъектов, конфисковано 8 025 пачек табачной продукции на сумму 774 083 руб. Приняты решения по 155 делам, приостановлено 1 081 партия табачной продукции (50 359 пачек), в том числе 104 партии импортной продукции (5 966 пачек).

Технические регламенты

Роспотребнадзор наделен полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований в отношении более 20 из 34 технических регламентов Таможенного союза, вступивших в силу в 2012–2016 гг., и 5 технических регламентов Российской Федерации, установивших обязательные требования к низковольтному оборудованию; упаковке; продукции, предназначенной для детей и подростков; игрушкам; парфюмерно-косметической продукции; машинам и оборудованию; зерну; продукции легкой промышленности; средствам индивидуальной защиты; табачной продукции; пищевой продукции, также в части требований к ее маркировке (в том числе на соковую продукцию из фруктов и овощей; масложировую продукцию; специализированную продукцию, для лечебного и диетического профилактического питания; пищевые добавки, ароматизаторы и технические вспомогательные средства; молоко и молочную продукцию).

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов в отношении продукции, перечисленной выше, осуществлялся Роспотребнадзором, в том числе в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, к которому применяются положения Закона № 294-ФЗ.

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований 20 технических регламентов Таможенного союза.

В 2016 г. проведено 83 053 проверки за соблюдением обязательных требований, установленных техническими регламентами Таможенного союза и Российской Федерации, что на 9 % ниже аналогичного показателя 2015 г. (92 727 проверок). Из общего количества проверок в 2016 г. проведено 31 033 плановых проверок (37,4 % от общего числа проверок) и 52 020 внеплановых проверок (62,6 % от общего числа проверок) (табл. 2.1.6).

Количество плановых проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г., снизилось на 31 % (или на 14 342 проверки) против аналогичного показателя 2015 г., при этом число внеплановых проверок в 2016 г. возросло на 10 % (т. е. на 4 668 проверок больше показателя 2015 г.).

Таблица 2.1.6

**Результаты осуществления государственного контроля (надзора)
за соблюдением требований технических регламентов**

	Число плановых проверок	Число плановых проверок с нарушениями	Число внеплановых проверок	Число внеплановых проверок с нарушениями
2012	33 254	8 409 (25,3 %)	9 446	2 772 (29,3 %)
2013	40 079	13 359 (33,3 %)	16 790	5 447 (32,4 %)
2014	52 190	19 202 (36,8 %)	35 260	12 857 (36,5 %)
2015	45 375	15 975 (35,2 %)	47 352	19 163 (40,4 %)
2016	31 033	9 122 (29,4 %)	52 020	26 425 (50,8 %)

По результатам проверок, при которых были выявлены нарушения обязательных требований технических регламентов, было выдано 40 766 предписаний, (в 2015 г. – 33 064), из которых в 77 % случаев (27 358) – предписания об устранении нарушений требований технических регламентов, в 22 % случаев (8 990) – о приостановлении реализации продукции, в 11 % случаев (4 753) – предписания о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, 383 предписания – о приостановлении действия декларации и т. д.

Контроль выполнения требований технических регламентов Таможенного союза и Российской Федерации с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования, регламентирующих показатели безопасности продукции, был обеспечен в 71,8 % проверок (при 59 660 проверках) при показателе 2015 г. 69,2 % (при 64 210 проверках) от общего числа проверок. Наряду с этим к проведению мероприятий по контролю привлекались экспертные организации (эксперты), с участием которых в 2016 г. проведено 60 936 проверок (73,37 %), показатель 2015 г. – 67,1 %.

Доля проверок с выявленными нарушениями требований технических регламентов Таможенного союза в 2016 г. составила 42,8 % (35 547 проверок с нарушениями) против 37,9 % в 2015 г. и 23,9 % в 2014 г.

Из общего количества выявленных в 2016 г. нарушений – 98 471 (в 2015 г. – 75 221) – на долю плановых проверок пришлось 30,6 % нарушений, в 2015 г. этот показатель составил 49 %, на долю внеплановых проверок в 2016 г. пришлось 63,4 % нарушений, показатель 2015 г. – 51 %.

По результатам проверок в 2016 г. возбуждено 47 684 дел об административных правонарушениях (в 2015 г. – 41 150, в 2014 г. – 27 627), в том числе 38 489 дел (80,7 %) по статье 14.43 КоАП РФ, 1 300 дел (2,8 %) по статье 14.45 КоАП РФ, 387 дел (0,8 %) по статье 14.44 КоАП РФ.

По результатам рассмотрения административных дел вынесено 43 396 постановлений о наложении административных штрафов без конфискации на общую сумму 963 147,7 тыс. руб. (в 2015 г. – 39 008 постановлений на сумму 756 732 тыс. руб.). Наряду с этим вынесено 2 097 постановлений о наложении административных штрафов с конфискацией на общую сумму 342 739 тыс. руб. Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 122 183,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 24 032,2 тыс. руб., в 2014 г. – 29 108 тыс. руб.).

Наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза, в 2016 г., как и в 2015 г., пришелся на пищевую продукцию (ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции») – 499 штрафов с конфискацией (в 2015 г. – 497, в 2014 г. – 340 штрафов с конфискацией) и на продукцию в части ее маркировки (ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки») – 1 093 штрафа с конфискацией (в 2015 г. – 902, в 2014 г. – 273 штрафа с конфискацией).

Судами вынесено 303 решения о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности (в 2015 г. – 151), из них 90,2 – с конфискацией продукции, стоимость конфискованной продукции – 490 тыс. руб. (в 2015 г. – 6 решений с конфискацией продукции на сумму 350 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза выдано 40 766 предписаний (в 2015 г. – 33 064).

Направлено 40 исковых заявления в суд о принудительном отзыве продукции (в 2015 г. – 124, в 2014 г. – 19).

Вынесено 1 579 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 1 310).

Направлено 173 материала в правоохранительные органы, из них по 5 возбуждены уголовные дела (в 2015 г. – направлено 125, из них по 14 возбуждены уголовные дела, за 2014 г. – 32 материала, из них по 2 возбуждены уголовные дела).

В результате надзорных мероприятий за соблюдением требований отдельных технических регламентов достигнуты следующие результаты.

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011).

За 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 60 524 субъекта и 73 745 объектов надзора (за 2015 г. проверено 64 047 субъектов и 77 069 объектов надзора, за 2014 г. – 53 799 субъектов и 67 743 объекта надзора).

Всего проведено 63 072 проверки (в 2015 г. – 65 615), из них плановых 23 608 или 37,4 % (в 2015 г. – 30 715 или 46,8 %) и внеплановых 39 464 или 62,6 % (в 2015 г. – 34 900 или 53,2 %, за 2014 г. – всего 56 886 проверок, из них 33 825 (64,1 %) плановых и 23 061 (35,9 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к участию при проведении 47 047 проверок (или в 74,6 % случаев) (в 2015 г. – в 70,8 % случаев, в 2014 г. – 71,5 % случаев), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 46 395 проверок (или 73,5 %) (в 2015 г. – 69,4 %).

Доля проверок с нарушениями обязательных требований ТР ТС 021/2011 составила 32,6 % (20 540 проверок) (в 2015 г. – 31,7 %), выявлено 51 550 нарушений, из которых 29 756 (57,7 %) в отношении требований к продукции и 21 795 (42,3 %) в отношении требований к процессам.

За отчетный период составлено 25 766 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 23 321 протокол), наложены 24 383 штрафа (в 2015 г. – 21 925 штрафов) без конфискации на общую сумму 511 300 тыс. руб. (в 2015 г. – 445 019 тыс. руб.) и 499 штрафов с конфискацией на общую сумму 12 484,6 тыс. руб. (в 2015 г. – 497 штрафов на сумму 10 283 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 8 653,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 10 477 тыс. руб.).

Судами вынесено 156 решений об административном приостановлении деятельности (в 2015 г. – 106, в 2014 г. – 116).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» выдано 21 752 предписания (в 2015 г. – 18 876, в 2014 г. – 5 104).

Вынесено 918 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 805).

Направлено 14 исков в суд о принудительном отзыве продукции (в 2015 г. – 60, 2014 г. – 7 исков).

Направлено 24 материала в правоохранительные органы, из них по 2 возбуждены уголовные дела (в 2015 г. – 43 материала, возбуждено – 5 дел, в 2014 г. направлено 15 материалов, возбуждено 1 уголовное дело).

Технический регламент Таможенного союза «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (ТР ТС 023/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 22 568 субъектов и 27 981 объект надзора (в 2015 г. – 25 720 субъектов и 31 321 объект надзора, в 2014 г. – 24 380 субъектов и 31 089 объектов надзора).

Всего проведено 23 659 проверок (в 2015 г. – 26 131), из них плановых проверок 13 766 (или 58,2 % от общего количества проверок) (в 2015 г. – 64,9 %, в 2014 г. – 78,8 %), внеплановых проверок 9 893 (или 41,8 % от общего количества проверок) (в 2015 г. – 35,1 %, в 2014 г. – 21,2 %).

Эксперты и экспертные организации привлекались к участию при проведении 8 908 надзорных мероприятий (37,7 % от общего количества проверок), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 8 489 проверок (35,9 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований ТР ТС 023/2011 составила 1,3 % (319 проверок) от общего числа проведенных проверок, в ходе которых было выявлено 580 фактов нарушений, из которых 514 (или 88,6 %) – в отношении требований к продукции и 66 (или 11,4 %) – в отношении требований к процессам.

За отчетный период составлено 366 протоколов (в 2015 г. – 253 протокола) об административном правонарушении, наложены 310 штрафов без конфискации на общую сумму 4 572 тыс. руб. (в 2015 г. – 251 штраф без конфискации на общую сумму 2 804 тыс. руб.), 5 штрафов с конфискацией, сумма штрафов составляет 100 тыс. руб. (в 2015 г. – 22 штрафа с конфискацией на общую сумму 802 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 4,3 тыс. руб. (в 2015 г. – 45 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 023/2011 выдано 224 предписания (в 2015 г. – 226 предписаний, в 2014 г. – 129 предписаний).

Вынесено 16 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 17, в 2014 г. – 19 постановлений).

Технический регламент Таможенного союза «Технический регламент на масложировую продукцию» (ТР ТС 024/2011).

За 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 21 408 субъектов и 26 465 объектов надзора (в 2015 г. – 25 872 субъекта и 31 656 объектов надзора, в 2014 г. – 24 687 субъектов и 31 886 объектов надзора).

Всего проведено 22 201 проверка (в 2015 г. – 26 362), из них плановых 12 632 (56,9 %) и внеплановых 9 569 (43,1 %) (в 2015 г. – плановых 17 186 (65,2 %) и внеплановых 9 176 (34,8 %), в 2014 г. – плановых 19 954 (77 %) и внеплановых 5 965 (23 %).

Эксперты и экспертные организации привлекались к участию при 8 063 проверках, что составляет 36,1 % от общего числа проведенных проверок (в 2015 г. – при 9 916 проверках (37,6 %), в 2014 г. – при 11 155 (43 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 7 655 проверок (34,5 %) (в 2015 г. – 9 243 (35,0 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями составила 1,8 % (410 проверок), установлено 804 нарушения, из них в отношении требований к продукции – 654 нарушения (81,7 %), в отношении требований к процессам – 150 нарушений (18,7 %).

За отчетный период составлено 339 протоколов (в 2015 г. – 397 протоколов) об административном правонарушении, наложены 299 штрафов без конфискации на сумму 5 957,1 тыс. руб. и 8 штрафов с конфискацией на сумму 125 тыс. руб., сумма конфискованной продукции составила 8,1 тыс. руб. (в 2015 г. – 358 штрафов без конфискации на общую сумму 6 263 тыс. руб., 22 штрафа с конфискацией на общую сумму 205 тыс. руб., сумма конфискованной продукции составила 9 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 024/2011 выдано 314 предписаний (в 2015 г. – 392, в 2014 г. – 210).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» (ТР ТС 027/2012).

За 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 2 730 субъектов и 4 559 объектов надзора (в 2015 г. – 3 434 субъекта и 4 664 объекта надзора, в 2014 г. – 2 809 субъектов и 3 936 объектов надзора).

Проведено 2 875 проверок, из них 1 781 (62 %) плановых и 1 094 (38 %) внеплановых (в 2015 г. – 70,7 % плановых и 29,3 % внеплановых, в 2014 г. – 82,6 % плановых и 17,4 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 723 проверках или 25,1 % от общего числа проведенных проверок (в 2015 г. – 28,2 %, в 2014 г. – 38,9 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 574 (20 %) проверки.

Доля проверок с выявленными нарушениями составила 1,5 % (41 проверка), установлено 62 нарушения, из них в отношении требований к продукции – 42 нарушения (93,3 %), в отношении требований к процессам – 20 нарушений (44,4 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 0,1 % или 41 нарушение данного технического регламента из общего количества нарушений 35 547.

За отчетный период составлено 45 протоколов об административном правонарушении, наложено 40 штрафов без конфискации на общую сумму 24 435 тыс. руб., (в 2015 г. – 47 протоколов об административном правонарушении, наложено 37 штрафов без конфискации на общую сумму 1 163 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» выдано 50 предписаний (в 2015 г. – 47, за 2014 г. – 11).

Технический регламент Таможенного союза «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (ТР ТС 029/2012).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 8 457 субъектов и 10 998 объектов надзора (в 2015 г. – 8 402 субъекта и 10 532 объекта надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили – 6 824 субъекта и 8 811 объектов надзора).

Проведено 8 677 проверок (в 2015 г. – 8 567 проверок), из них 3 976 (45,8 %) плановых и 4 701 (54,2 %) внеплановых проверок (в 2015 г. – 5 167 (60,3 %) плановых и 3 400 (39,7 %) внеплановых проверок).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 4 217 проверок (48,6 %) (в 2015 г. – только к проведению 259 проверок), 4 071 проверка (44,7 %) проведена с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования (в 2015 г. – 41 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями обязательных требований ТР ТС 029/2012 в 2016 г. составила 2,9 % (259 проверок), выявлено 360 нарушений, из них в отношении требований к продукции – 307 нарушений (85,2 %).

За отчетный период составлено 206 протоколов (в 2015 г. – 218) об административном правонарушении, наложены 177 штрафов без конфискации на общую сумму 32 543 тыс. руб., 16 штрафов с конфискацией на общую сумму 766 тыс. руб. (в 2015 г. – 201 штраф без конфискации на общую сумму 3 319 000 руб., 7 штрафов с конфискацией на общую сумму 136 тыс. руб.) Стоимость конфискованной продукции составила в 2016 г. 15,2 тыс. руб. (в 2015 г. – 4 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» выдано 192 предписания (в 2015 г. – 202, в 2014 г. – 76).

В 2016 г. вынесено 10 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 16, в 2014 г. – 20 постановлений).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 36 008 субъектов и 43 561 объект надзора (в 2015 г. – 33 889 субъектов и 40 162 объекта надзора, в 2014 г. – 20 725 субъектов и 25 367 объектов надзора).

Проведено 37 553 проверки, из которых плановых 16 935 (45 %) и внеплановых 20 618 (55 %) (в 2015 г. – всего 34 461 проверка, из них 20 198 (58,6 %) плановых и 14 263 (41,4 %) внеплановых проверок).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 25 598 проверок (68,2 % от общего числа проведенных) (в 2015 г. – к проведению 19 051 проверки, что составило 55,3 %, в 2014 г. – к проведению 12 607 проверок (57,8 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 25 316 проверок (или 67,4 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями обязательных требований ТР ТС 033/2013 составила 17,5 % (6 560 проверок), при этом выявлено 12 904 нарушения, из них в отношении требований к продукции – 9 392 нарушения (72,8 %), в отношении требований к процессам – 3 512 (27,2 %).

За отчетный период составлено 7 390 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 3 566), наложены 6 423 штрафа без конфискации на сумму 182 363,1 тыс. руб. (в 2015 г. – 3 675 штрафов без конфискации на общую сумму 78 923 тыс. руб.), 139 штрафов на сумму 4 529 тыс. руб. с конфискацией на сумму 20 470,4 тыс. руб. (в 2015 г. – 54 штрафа на общую сумму 989 тыс. руб. с конфискацией на сумму 2 092 тыс. руб.).

Судами вынесено 23 решения (в 2015 г. – 8 решений) об административном приостановлении деятельности (в 2014 г. аналогичный показатель составил 3 решения).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» выдано 8 145 предписаний (в 2015 г. – 3 262 предписания, в 2014 г. – 1 129 предписаний).

Вынесено 290 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 127, в 2014 г. – 178 постановлений).

Направлено 13 исков в суд о принудительном отзыве продукции (в 2015 г. – 10 исков, в 2014 г. – 3 иска).

Кроме этого 133 материала направлено в правоохранительные органы, из них по одному возбуждено уголовное дело (в 2015 г. – 58 материалов, по трем были возбуждены уголовные дела, в 2014 г. аналогичный показатель составил 9 материалов, из которых по одному возбуждено уголовное дело).

Технический регламент Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТР ТС 022/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 44 632 субъекта и 54 459 объектов надзора (в 2015 г. – 45 945 субъектов и 55 302 объекта надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 33 398 субъектов и 41 933 объекта надзора).

Проведено 46 406 проверок, из которых плановых 17 089 (36,8 %) и внеплановых 29 317 (63,2 %) (в 2015 г. – всего 47 594 проверки, из них 22 813 (47,9 %) плановых и 24 781 (52,1 %) внеплановых, в 2014 г. – 35 080 проверок, из них 59 % плановых и 41 % внеплановых проверок).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 15 684 проверок (33,8 %) (в 2015 г. – к проведению 13 340 проверок или 28 %), 12 162 проверки (26,2 %) проведены с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования.

Доля проверок с выявленными нарушениями обязательных требований ТР ТС 022/2011 составила 17 % (7 878 проверок), при этом выявлено 15 619 нарушений в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 8 879 протоколов об административном правонарушении, наложены 6 900 штрафов на сумму 125 593,8 тыс. руб., 1 093 штрафа на сумму 14 176 тыс. руб. с конфискацией продукции на сумму 21 429,7 тыс. руб. (в 2015 г. составлены 7 958 протоколов, наложены 6 735 штрафов без конфискации на общую сумму 104 958 тыс. руб., 902 штрафа с конфискацией на общую сумму 7 215 тыс. руб., стоимость конфискованной продукции 4 767 тыс. руб.).

Судами вынесено 69 решений об административном приостановлении деятельности (в 2015 г. – 10 решений, в 2014 г. – 5 решений).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» выдано 14 812 предписаний (в 2015 г. – 6 570, в 2014 г. – 1 607).

Вынесено 281 постановление об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 291 постановление, в 2014 г. аналогичный показатель составил 158 постановлений).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции» (ТР ТС 034/2013).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 27 406 субъектов и 33 701 объект надзора (в 2015 г. – 27 785 субъектов и 33 809 объектов надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 13 318 субъектов и 16 991 объект надзора).

Всего проведено 28 649 проверок, из которых 13 662 (или 47,7 %) приходится на плановые и 14 987 (или 52,3 %) – на внеплановые проверки (в 2015 г. – 28 342 проверки, из них 16 640 (58,7 %) плановых и 11 702 (41,3 %) внеплановых проверки, в 2014 г. – 14 320 проверок, из них 9 717 (67,9 %) плановых и 4 603 (32,1 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 12 703 (44,3 %) проверок, с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 12 420 (43,3 %) проверок.

Доля проверок с выявленными нарушениями требований ТР ТС 034/2013 составила 7,6 % (2 182 проверки) (в 2015 г. – 6,8 %). Выявлено 4 283 нарушения, в том числе в отношении требований к продукции 3 052 нарушения (71,3 %) и в отношении требований к процессам – 1 231 нарушение (28,7 %), при этом в 2015 г. эти показатели составили 70,6 и 29 % соответственно.

За отчетный период составлено 2 260 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 1 795 протоколов), наложены 1 963 штрафа без конфискации на сумму 42 608,3 тыс. руб. и 50 штрафов с конфискацией на общую сумму 919,8 тыс. руб., (в 2015 г. – 1 818 штрафов без конфискации на общую сумму 33 465 тыс. руб., 43 штрафа с конфискацией на общую сумму 762 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции составила в 2016 г. 309,4 тыс. руб. (в 2015 г. – 137 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» выдано 2 446 предписаний (в 2015 г. – 1 600 предписаний, в 2014 г. – 329 предписаний).

Вынесено 135 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 77, в 2014 г. – 52).

Направлено 4 иска в суд о принудительном отзыве продукции (в 2015 г. – 14 исков, в 2014 г. такие иски не подавались).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности зерна» (ТР ТС 015/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 1 134 субъекта и 1 439 объектов надзора (в 2015 г. – 1 584 субъекта и 1 872 объекта надзора, в 2014 г. – 1 114 субъектов и 1 488 объектов надзора).

Всего проведено 1 148 проверок, из которых 836 (72,8 %) плановых и 312 (27,2 %) внеплановых (в 2015 г. – 1 648 проверок, из них плановых 75,9 % и внеплановых 24,1 %, в 2014 г. – 1 157 проверок, из них 85,2 % плановых и 14,8 % внеплановых проверок).

С привлечением экспертов и экспертных организаций проведено 302 проверки или 26,3 % от общего количества проведенных (в 2015 г. – 24 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 257 проверок или 22,4 % (в 2015 г. – 22,9 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований ТР ТС 015/2011 составила 2,9 % (34 проверки с нарушениями), выявлено 104 нарушения, из них 46 (44,2 %) в отношении продукции и 58 (55,8 %) в отношении требований к процессам.

За отчетный период составлено 36 протоколов (в 2015 г. – 46 протоколов) об административном правонарушении, наложены 34 штрафа без конфискации на сумму 411 тыс. руб., 3 штрафа на сумму 15 тыс. руб. (в 2015 г. – 33 штрафа без конфискации на общую сумму 605 тыс. руб., 8 штрафов с конфискацией на общую сумму 52 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 2,9 тыс. руб. (в 2015 г. – 5 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна» выдано 35 предписаний (в 2015 г. – 55 предписаний, в 2014 г. – 28 предписаний).

Вынесено 3 постановления об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 5, в 2014 г. – 6).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверено 837 субъектов и 1 435 объектов надзора (в 2015 г. – 1 111 субъектов и 1 404 объекта надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 781 субъект и 885 объектов надзора).

Проведено 903 проверки, из которых 508 (56 %) плановых и 395 (44 %) внеплановых (в 2015 г. – 1 129 проверок, из них 889 (78,7 %) плановых и 240 (21,3 %) внеплановых, в 2014 г. – 807 проверок, из них 638 (79 %) плановых и 169 (21 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 173 (19,2 %) проверок (в 2015 г. – к проведению 148 проверок или 13,1 %, в 2014 г. – к проведению 140 проверок или 17 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования – 113 проверок (12,5 %).

Доля проверок с нарушениями составила 27,7 % (250 проверок), выявлено 1 092 нарушения, все нарушения касались требований к продукции.

За отчетный период составлено 409 протоколов (в 2015 г. – 375 протоколов) об административном правонарушении. Наложены 393 штрафа без конфискации на общую сумму 9 331,8 тыс. руб., 33 штрафа с конфискацией на общую сумму 584 тыс. руб. (в 2015 г. – 292 штрафа без конфискации на общую сумму 8 005 тыс. руб., 18 штрафов с конфискацией на общую сумму 426 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 3 794,2 тыс. руб. (в 2015 г. – 863 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» выдано 241 предписание (в 2015 г. – 287 предписаний, в 2014 г. – 28 предписаний).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности упаковки» (ТР ТС 005/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 12 555 субъектов и 16 270 объектов надзора (в 2015 г. – 16 982 субъекта и 20 609 объектов надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 15 059 субъектов и 18 991 объект надзора).

Общее количество проведенных проверок составило 13 134, из которых 6 255 (47,6 %) плановых и 6 879 (52,4 %) внеплановых (в 2015 г. – 17 342, из них 10 695 (61,7 %) плановых и 6 647 (38,3 %) внеплановых, в 2014 г. – 16 148 проверок, из них 11 465 (71 %) плановых и 4 683 (29 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 3 217 проверок (в 2015 г. – к проведению 4 714 проверок, что составляет 27,2 % от общего числа проведенных проверок, в 2014 г. – к проведению 34,4 % проверок), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 2 624 проверки (в 2015 г. – 3 970 (22,9 %)).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 2,1 % (273 проверки), выявлено 550 нарушений, из них 92 % в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 333 протокола об административном правонарушении (в 2015 г. – 411 протоколов), наложены 269 штрафов без конфискации на сумму 6 461,8 тыс. руб. и 7 штрафов с конфискацией на сумму 100 тыс. руб. (в 2015 г. – 337 штрафов без конфискации на общую сумму 6 245 тыс. руб., 24 штрафа с конфискацией на общую сумму 277 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 64,2 тыс. руб. (в 2015 г. – 852 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» выдано 242 предписания (в 2015 г. – 318 предписаний, в 2014 г. – 94 предписания). Вынесено 4 постановления об утилизации опасной продукции (в 2015 г. – 8, в 2014 г. – 18).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 2 357 субъектов и 3 864 объекта надзора (в 2015 г. – 3 257 субъектов и 4 196 объекта надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 3 899 субъектов и 4 915 объектов надзора).

Проведено 2 587 проверок, из которых 1 249 плановых и 1 338 внеплановых (в 2015 г. – 3 320 проверок, из них 2 611 (78,6 %) плановых и 709 (21,4 %) внеплановых проверок, в 2014 г. – 4 044 проверки, из них 87 % плановых и 13 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 143 проверок (в 2015 г. – к проведению 1 230 проверок (37,0 %), в 2014 г. аналогичный показатель составил 34,4 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 1 089 проверок (42,1 %), в 2015 г. – 1 174 проверки (35,4 %).

При 422 проверках (16,3 % от общего числа проведенных) было выявлено 1 058 (в 2015 г. – 1 082) фактов нарушений обязательных требований ТР ТС 009/2011, из них 999 (94,4 %) – в отношении требований к продукции, 59 – в отношении требований к процессам.

За отчетный период составлено 572 протокола (в 2015 г. – 678 протоколов) об административном правонарушении, наложены 446 штрафов без конфискации на сумму 16,491 тыс. руб. и 24 штрафа с конфискацией на сумму 250 тыс. руб. (в 2015 г. наложен 571 штраф без конфискации на общую сумму 18 351 тыс. руб., 28 штрафов с конфискацией на общую сумму 356 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 188,2 тыс. руб. (в 2015 г. – 1 353 тыс. руб.).

Судами вынесено в 2016 г. 18 решений об административном приостановлении деятельности (в 2015 г. – 4, в 2014 г. – одно решение).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» выдано 440 предписаний (в 2015 г. – 544 предписания, в 2014 г. – 222 предписания), из которых 310 (70,4 %) – об устранении нарушений требований ТР ТС 009/2011, 95 предписаний (21,6 %) – о приостановлении реализации продукции.

По результатам проверок вынесено 4 постановления об утилизации опасной пищевой продукции (в 2015 г. – 3, в 2014 г. – 13).

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011).

В 2016 г. проверены 2 262 субъекта и 3 922 объекта надзора (в 2015 г. – 3 640 субъектов и 4 273 объекта надзора, в 2014 г. – 3 977 субъектов и 4 653 объекта надзора).

Проведено 2 724 проверки, из которых 1 184 плановых (43,5 %) и 1 540 (56,5 %) внеплановых проверок (в 2015 г. – 3 688 проверок, из них 2 811 (76,2 %) плановых и 877 (23,8 %) внеплановых, в 2014 г. – 4 120 проверок, из них 84,8 % плановых и 15,2 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 721 проверки (в 2015 г. – к проведению 1 054 проверок, 28,6 % от общего числа проведенных проверок, в 2014 г. – к проведению 28,9 % проверок), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 653 проверки (23,9 %).

При 1 246 проверках (45,7 %) было выявлено 4 962 факта нарушений требований ТР ТС 017/2011 (в 2015 г. доля проверок с выявленными нарушениями составила 40,8 % (1 506 проверок), в 2014 г. – 36,5 %).

За отчетный период составлено 1 899 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 1 640 протоколов), наложены 1 518 штрафов без конфискации на сумму 43,756 тыс. руб. и 165 штрафов с конфискацией на общую сумму 2 091,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 1 440 штрафов без конфискации на общую сумму 30 999 тыс. руб., 87 штрафов с конфискацией на общую сумму 693 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 58 149,1 тыс. руб. (в 2015 г. – 1 888 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 017/2011 выдано 1 150 предписаний (в 2015 г. – 1 305, в 2014 г. – 538), из них 866 (75,3 %) – об устранении нарушений требований технического регламента, 170 (14,5 %) – о приостановлении реализации продукции.

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011).

Проверены в 2016 г. 3 826 субъектов и 5 076 объектов надзора (в 2015 г. 4 116 субъектов и 4 963 объекта надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 3 928 субъектов и 4 688 объектов надзора).

Проведено 3 975 проверок, из которых 2 610 плановых и 1 365 внеплановых (в 2015 г. – 4 160 проверок, из них 3 268 (78,6 %) плановых и 892 (21,4 %) внеплановых, в 2014 г. – 4 094 проверки, из них 84 % плановых и 16 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 259 проверок (31,7 %) (в 2015 г. – 1 436 проверок (34,5 %), в 2014 г. – 48,6 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 1 131 проверка (28,5 %).

В 2016 г. при проведении 592 (14,8 %) проверок было выявлено 1 915 нарушений (в 2015 г. при 754 проверках (18,1 %) выявлено 1 571 нарушение). Все нарушения касались требований к продукции, в том числе 86,7 % (1 661 нарушение) составили нарушения требований к маркировке (в 2015 г. – 78 %).

За отчетный период составлено 773 протокола об административном правонарушении (в 2015 г. – 824 протокола), наложены 507 штрафов без конфискации на общую сумму 17 391,7 тыс. руб. и 60 штрафов с конфискацией на сумму 620 тыс. руб. (в 2015 г. – 723 штрафа на общую сумму 16 626 тыс. руб., 72 штрафа с конфискацией на общую сумму 413 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 1 290,3 тыс. руб. (в 2015 г. – 768,9 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» выдано 623 предписания (в 2015 г. – 698, в 2014 г. – 279 предписаний), из которых 437 (70,1 %) – об устранении нарушений требований технического регламента, 92 (14,7 %) – о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, 125 (20,1 %) – о приостановлении реализации продукции.

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 2 949 субъектов и 4 037 объектов надзора (в 2015 г. – 3 253 субъекта и 3 991 объект надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 3 153 субъекта и 3 769 объектов надзора).

Проведено 3 035 проверок, из которых 2 142 плановых и 893 внеплановых проверок (в 2015 г. – 3 306 проверок, из них 79,7 % (2 636) плановых и 20,3 % (670) внеплановых, в 2014 г. – 3 227 проверок, 85 % плановых и 15 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 215 проверок (40,0 %) (в 2015 г. – к проведению 1 389 проверок (42 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 1 144 проверки (37,7 %), этот показатель в 2015 г. – 1 325 (40,0 %).

При 378 проверках (12,4 %) было выявлено 1 359 нарушений обязательных требований технического регламента (в 2015 г. при 618 проверках (18,7 %) выявлено 1 336 нарушений). Все установленные нарушения имели отношение к требованиям продукции, из них нарушения требований к маркировке составили 74,9 % (1 018 фактов).

За отчетный период составлено 510 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 667 протоколов), наложены 365 штрафов без конфискации на сумму 12 302,3 тыс. руб. и 40 штрафов с конфискацией на общую сумму 753 тыс. руб. (в 2015 г. – 535 штрафов без конфискации на общую сумму 12 296 тыс. руб., 48 штрафов с конфискацией на общую сумму 397 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 5 257,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 397 тыс. руб.).

Судами принято 25 решений о конфискации продукции, в 2015 г. таких решений не было, однако судами было принято 15 решений об административном приостановлении деятельности, в 2014 г. принято одно решение о конфискации продукции).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» выдано 399 предписаний, из них 280 (70,2 %) – об устранении нарушений требований технического регламента, 61 (15,3 %) – о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, 79 – о приостановлении реализации продукции.

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мебельной продукции» (ТР ТС 025/2012).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 1 697 субъектов и 1 872 объекта надзора (в 2015 г. – 701 субъект и 760 объектов надзора).

Проведено в 2016 г. 1 719 проверок, из которых 1 282 (74,6 %) плановых и 437 (25,4 %) внеплановых проверок за соблюдением требований ТР ТС «О безопасности мебельной продукции» (в 2015 г. – 713 проверок, из них 537 (75,3 %) плановых и 176 (24,7 %) внеплановых).

С привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 287 (16,7 %) проверок (в 2015 г. – 112 (15,7 %), с привлечением экспертов, экспертных организаций проведено 510 проверок (29,6 %) (в 2015 г. – 178 (25,0 %)).

Доля проверок с нарушениями составила 9,8 % (169 проверок), в 2015 г. этот показатель составил 27 % (193 проверки). В ходе проверок выявлено 451 нарушение, из них 318 фактов в части нарушения требований маркировки (или 71 %), 31 нарушение – отсутствие в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии.

За отчетный период составлено 228 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 220 протоколов), наложены 247 штрафов без конфискации на общую сумму 6 256,2 тыс. руб., 4 штрафа с конфискацией на общую сумму 305 тыс. руб. (в 2015 г. наложены 182 штрафа без конфискации на общую сумму 4 933,7 тыс. руб., 3 штрафа с конфискацией на общую сумму 305 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 1 954 тыс. руб. (в 2015 г. – 46 тыс. руб.)

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности машин и оборудования» (ТР ТС 010/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 336 субъектов и 484 объекта надзора (в 2015 г. – 546 субъектов и 646 объектов надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 600 субъектов и 741 объект надзора).

Проведены в 2016 г. 351 проверка, из которых 267 (76,1 %) плановых и 84 (24 %) внеплановых проверок (в 2015 г. – 577 проверок, из них 491 (85 %) плановая и 86 (15 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к 92 (26,2 %) проверкам (в 2015 г. – к 87 проверкам (15 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 62 проверки (17,6 %) (в 2015 г. – 58 (10,0 %) проверок).

Доля проверок с нарушениями составила 11,4 % (40 проверок), в 2015 г. этот показатель составил 11,7 % (68 проверок). В ходе проверок выявлено 125 нарушений, из них 75 фактов в части нарушения требований маркировки (60,0 %), 25 нарушений (20 %) – отсутствие в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии.

За отчетный период составлены 71 протокол об административном правонарушении (в 2015 г. – 95), наложены 51 штраф без конфискации на общую сумму 2 426 тыс. руб. и один штраф с конфискацией на общую сумму 50 тыс. руб. (в 2015 г. – 76 штрафов без конфискации на общую сумму 3 008 тыс. руб., один штраф с конфискацией на общую сумму 5 тыс. руб.) Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 89 тыс. руб. (в 2015 г. – 139 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования» выдано 50 предписаний (в 2015 г. выдано 52 предписания, в 2014 г. – 30), из них 42 (81,1 %) – об устранении нарушений технического регламента.

Технический регламент Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты» (ТР ТС 019/2011).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 1 694 субъекта и 2 386 объектов надзора (в 2015 г. – 1 743 субъекта и 2 155 объектов надзора, в 2014 г. аналогичные показатели составили 1 858 субъектов и 2 319 объектов надзора).

Проведено 1 707 проверок, из которых 1 553 (91 %) плановых и 154 (9 %) внеплановых проверок (в 2015 г. – 1 855 проверок, из них 1 682 (90,7 %) плановых и 173 (9,3 %) внеплановых, в 2014 г. – 1 888 проверок, из них 96,4 % плановых и 3,6 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 644 (37,7 %) проверок (в 2015 г. – к проведению 376 проверок (20,3 %), в 2014 г. – к проведению 284 проверок (15 %), с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования проведено 560 проверок (32,8 %) (в 2015 г. – 288 (15,5 %)). В ходе проверок выявлено 331 нарушение (в 2015 г. – 250), из них 234 (70,7 %) – нарушения требований к маркировке (в 2015 г. – 216 (86,4 %), 28 фактов (8,4 %) – отсутствие в сопроводительных документах сведений о сертификате или декларации о соответствии (в 2015 г. – 10 (4,0 %)).

За отчетный период составлено 160 протоколов об административном правонарушении (в 2015 г. – 142 протокола), наложены 131 штраф без конфискации на общую сумму 4 708,5 тыс. руб., 4 штрафа с конфискацией на общую сумму 65 тыс. руб. (в 2015 г. – 108 штрафов без конфискации на общую сумму 2 100 тыс. руб., 9 штрафов с конфискацией на общую сумму 32 тыс. руб.). Стоимость конфискованной продукции в 2016 г. составила 4,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 10 тыс. руб.).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» выдано 124 предписания (в 2015 г. – 86, в 2014 г. – 8 предписаний), из них 92 (74 %) – об устранении нарушений технических регламентов, 17 (13,7 %) – о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, 15 (12,0 %) – о приостановлении реализации продукции.

Иные технические регламенты.

По информации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований национальных стандартов и технических регламентов осуществлялся в 2016 г. методом выборочных проверок за соблюдением субъектами хозяйственной деятельности установленных требований по следующим направлениям:

- продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту»;
- продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О требованиях к смазочным материалам, маслам и специальным жидкостям»;
- продукция электротехническая и низковольтное оборудование, определенные техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования»;
- продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности колесных транспортных средств»;
- продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности машин и оборудования»;
- продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе»;
- лифты и устройства безопасности лифтов, определенные техническим регламентом Таможенного союза «Безопасность лифтов»;
- электрическая энергия;
- цементная продукция.

В рамках осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований национальных стандартов и технических регламентов в 2016 г. проведено более 3,1 тыс. проверок, нарушения обязательных требований в установленной сфере выявлены в результате 0,7 тыс. проверок (23 %).

В течение 2016 г. проведено 1 211 проверок, основаниями для которых послужило поступление информации от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, федеральных органов исполнительной власти о возникновении угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, причинении вреда и нарушении прав потребителей.

Контрольно-надзорным мероприятиям подвергнута деятельность 2,0 тыс. субъектов предпринимательской деятельности, нарушения обязательных требований установлены в отношении 0,6 тыс. из числа проверенных (30 %).

Анализ результатов государственного контроля (надзора) показывает, что в значительной мере нарушения установленных требований выявлены по следующим группам продукции:

- электрическая энергия – 40,5 %;
- низковольтное оборудование – 23 %;
- колесные транспортные средства и компоненты колесных транспортных средств – 22 %;
- машины и оборудование – 20 %;
- нефтепродукты – 18 %.

В ходе осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований национальных стандартов и технических регламентов по закрепленным за Росстандартом направлениям использовались инструментальные методы контроля с проведением испытаний, экспертиз образцов продукции в аккредитованных испытательных лабораториях.

По установленным направлениям деятельности в рамках осуществления государственного контроля (надзора) была привлечена 41 испытательная лаборатория.

Количество проверок с применением инструментальных методов контроля составило 1 490, из них при 322 (22 %) установлены нарушения безопасности и физико-химических показателей продукции.

Основная доля нарушений в данной части приходилась на несоответствие показателей качества и безопасности электрической энергии, нефтепродуктов и компонентов колесных транспортных средств.

По показателям качества электрической энергии установлены случаи отклонения значения основной частоты напряжения электропитания от номинального значения.

Основные нарушения физико-химических характеристик топлива приходились на несоответствие автомобильного бензина и дизельного топлива по показателям «массовая доля серы», «температура вспышки в закрытом тигле», «октановое число».

По результатам испытаний удерживающих устройств для детей, находящихся в механических транспортных средствах, выявлено чрезмерное нагружение органов брюшной полости живота при фронтальном столкновении, что может представлять непосредственную угрозу жизни и здоровью ребенка.

Также в результате проведенных проверок было установлено 314 случаев несоответствия регламентированным требованиям маркировки продукции и содержания необходимой информации и 122 случая нарушений в области обязательного подтверждения соответствия продукции.

В результате 8 проверок установлены случаи необоснованно выданных сертификатов соответствия, информация о необходимости приостановления или прекращения сертификатов соответствия направлена в органы по сертификации, их выдавшие. Органами по сертификации приостановлено действие 10 сертификатов соответствия, прекращено действие 5 сертификатов соответствия и в 3 случаях проведен инспекционный контроль по указанным фактам.

Территориальными органами Росстандарта в ходе осуществления контрольно-надзорной деятельности в соответствии с положениями статей 37–39 Закона «О техническом регулировании» было выдано более 200 предписаний о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, согласовано 186 таких программ мероприятий, определяющих обязательства по организации необходимых для устранения нарушений и вызвавших их причин мероприятий, включая отзыв несоответствующей продукции с рынка.

В рамках отдельных групп продукции территориальными органами Росстандарта было согласовано:

- 1) 59 программ мероприятий – автомобильный бензин, дизельное и судовое топливо, мазут;
- 2) 30 программ мероприятий – колесные транспортные средства и компоненты колесных транспортных средств;
- 3) 20 программ мероприятий – низковольтное оборудование;
- 4) 12 программ мероприятий – машины и оборудование;
- 5) 5 программ мероприятий – лифты и устройства безопасности лифтов.

Росстандартом в 2016 г. было согласовано 90 добровольных отзывов транспортных средств в целях предотвращения возможного вреда, связанного с обращением данной продукции. Общее количество отзыванных транспортных средств составило более 1 млн ед.

Также по фактам установленных нарушений было выдано 645 предписаний об устранении выявленных нарушений, 101 предписание о приостановке реализации продукции и 10 предписаний о приостановке или прекращении действия декларации о соответствии.

В рамках контроля за исполнением выданных предписаний проведено 579 повторных проверок, в результате 47 проверок установлены факты невыполнения в установленный срок предписаний. В остальных случаях выявленные нарушения устранены субъектами хозяйственной деятельности в установленные сроки в рамках исполнения предписания или по результатам повторной проверки.

По фактам выявленных нарушений возбуждено 1,2 тыс. дел об административных правонарушениях. Сумма наложенных судебными органами и территориальными органами Росстандарта административных штрафов составила 53,8 млн руб.

Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора в соответствии с пунктом 5.1.8 «Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322, продолжена практическая реализация функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, осуществляемого в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 318 «Об утверждении Правил осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Предметом соответствующих проверок является соблюдение юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в части наличия информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товару, в его маркировке, на его этикетке при производстве, реализации товара или при ввозе его на территорию Российской Федерации, предусмотренной взаимосвязанными положениями пункта 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей» и статьи 10 Федерального закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»¹¹.

Роспотребнадзор, во исполнение пункта 24 Плана мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в Российской Федерации, направленного на реализацию Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2009 г. № 1830-р, осуществляет учет проведенных соответствующих проверок. О результатах такого контроля ежеквартально Роспотребнадзор направляет соответствующую информацию в Минпромторг России в установленном порядке.

Кроме этого, во исполнение пункта 5 Приложения 1 к Правилам представления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления информации для включения в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2011 г. № 20, Роспотребнадзор ежеквартально представляет в Минэнерго России данные о выполнении требований

¹¹ Далее – Закон от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ.

законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности при производстве, ввозе или реализации товаров, содержащих информацию о классах энергетической эффективности или иную обязательную информацию об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках, подлежащие включению в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

В результате соответствующей деятельности в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 655 проверок, что на 49,7 % меньше, чем в 2015 г. (на 71 % меньше, чем в 2014 г.), из них 394 проверки проведены в отношении юридических лиц и 261 – в отношении индивидуальных предпринимателей.

В ходе проверок было проверено 123 759 штук ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 5 315,7 тыс. руб., из которых 11,6 % от общего числа проверенных ламп накаливания мощностью до 100 Вт (14 386 штук ламп) на сумму 672,5 тыс. руб. находились в обороте с нарушением обязательных требований. В 2015 г. данный вид продукции реализовывался с нарушением в 8,3 % случаев, в 2014 г. – в 15,8 % случаев (рис. 2.1.7).



Рис. 2.1.7. Результаты контроля за ламповой продукцией, абс

Из 35 770 штук люминесцентных ламп низкого давления на общую сумму 5 270,7 тыс. руб. не соответствующая обязательным требованиям продукция реализовывалась в 4,3 % случаев (1 549 штук) на сумму 324,4 тыс. руб. В 2015 г. данная продукция реализовывалась с нарушением в 7,7 % случаев, в 2014 г. – 5,2 %.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г., помимо прочего, было выявлено нахождение в незаконном обороте 3 227 штук ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт (на 53 % меньше, чем в 2015 г. и на 62,4 % меньше, чем в 2014 г.) на общую сумму 107,7 тыс. руб. (в Иркутской, Кемеровской, Новгородской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Свердловской, Тюменской областях, Алтайском, Забайкальском краях, Республиках Ингушетия, Тыва, Северная Осетия – Алания, Ямало-Ненецком автономном округе).

При этом необходимо отметить, что территориальными органами Роспотребнадзора выявляются в реализации лампы накаливания мощностью от 100 до 500 Вт с маркировкой и наличием сертификатов соответствия на «теплоизлучатель (термоизлучатель) различного назначения», прошедших подтверждение соответствия требованиям ГОСТ Р52712–2007 «Лампы накаливания вольфрамовые для бытового и аналогичного общего освещения», ГОСТ 12.2.007.13–2000 «Система стандартов безопасно-

сти труда. Лампы электрические. Требования безопасности». Данные действия продавцов ламповой продукции квалифицируются по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ. Судебными органами данная позиция Роспотребнадзора поддерживается.

Например, при проведении проверки Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области в отношении индивидуального предпринимателя Катенцевой Л.М. (магазин «Виктория», Беловский район, с. Заринское, ул. Ленина, д. 2А) было установлено, что в нарушение статьи 10 Закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ и пункта 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», без необходимой и достоверной информации для потребителей о классе энергетической эффективности в продаже находились электрические лампы накаливания, реализация которых запрещена на территории Российской Федерации, а именно: лампа накаливания «Калашниково», мощность 150 Вт, цоколь E27/27, изготовитель ООО «Техноком», Тверская обл., пос. Калашникова, ул. Ленина, д. 2, в количестве 17 штук.

За выявленные нарушения индивидуальный предприниматель Катенцева Л.М. привлечена к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 9.16, статьи 14.2 КоАП РФ, в виде административного штрафа на общую сумму 13 тыс. руб. ИП Катенцевой Л.М. выдано предписание о прекращении нарушений прав потребителей. Лампы накаливания мощностью 150 Вт сняты с реализации и возвращены поставщику.

Также в 2016 г. по результатам проверки, проведенной Управлением Роспотребнадзора по Челябинской области в отношении ООО «Касторама Рус», реализующего в числе прочих ламповую продукцию по адресу: г. Челябинск, ул. Труда, 203, ТРК «Родник», за аналогичные нарушения вынесено постановление о штрафе по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ на сумму 100 тыс. руб., штраф взыскан.

Также территориальными органами Роспотребнадзора было выявлено 245 единиц товара (телевизоры, электрические духовки бытовые, машины посудомоечные бытовые, машины стиральные бытовые, холодильники бытовые, морозильники бытовые и пр.) из числа видов товаров, на которые распространяется требование о содержании информации о классе энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке и на этикетках, входящих в Перечень, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222, не соответствующих в том числе требованиям приказов Минпромторга России от 7 сентября 2010 г. № 768 «Об утверждении Правил включения информации о классе энергетической эффективности товара в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку и нанесения этой информации на его этикетку»; от 7 сентября 2010 г. № 769 «О категориях товаров, которые должны содержать информацию о классе их энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, маркировке и на этикетках, а также о характеристиках товаров с указанием категорий товаров, на которые в соответствии с требованиями Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» не распространяются требования о включении информации об их энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товарам, маркировку и на этикетку»; от 29 апреля 2010 г. № 357 «Об утверждении Правил определения производителями и импортерами класса энергетической эффективности товара и иной информации о его энергетической эффективности».

По фактам нарушений перечисленных выше обязательных требований было вынесено 180 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа на сумму 3 750,2 тыс. руб. (в 2015 г. – 408 постановлений на сумму 3 868 тыс. руб.), в том числе:

– по части 1 статьи 9.16 КоАП РФ (за выпуск производителем или ввоз на территорию Российской Федерации импортером товара без включения информации о

классе его энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, на его этикетку, а равно нарушение установленных правил включения указанной информации) – 1 постановление на сумму 50 тыс. руб. (в 2015 г. – 5 постановлений, в 2014 г. – 8 постановлений);

– по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ (за реализацию товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным) – 83 постановления на сумму 1 602,0 тыс. руб. (в 2015 г. – 185 постановлений, в 2014 г. – 214 постановлений) (рис. 2.1.8);

– по статье 14.2 КоАП РФ (за незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством) – 17 постановлений на сумму 49,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 79 постановлений, в 2014 г. – 179 постановлений) (рис. 2.1.8);

– по статье 14.5 КоАП РФ (за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации) – 15 постановлений на сумму 45,0 тыс. руб. (в 2015 г. – 33 постановления);

– по статье 14.7 КоАП РФ (за обман потребителей: обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги); введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги) – 3 постановления на сумму 140,0 тыс. руб. (в 2015 г. – 1 постановление);

– по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ (за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы) – 16 постановлений на сумму 24,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 43 постановления);

– по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ (за нарушение требований технических регламентов; недостоверное декларирование соответствия продукции; нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия; нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 41 постановление на сумму 1 835,2 тыс. руб. (в 2015 г. – 62 постановления) (рис. 2.1.9);

– по статье 19.5 КоАП РФ (за невыполнение в срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль) – 4 постановления на общую сумму штрафа 4,0 тыс. руб.

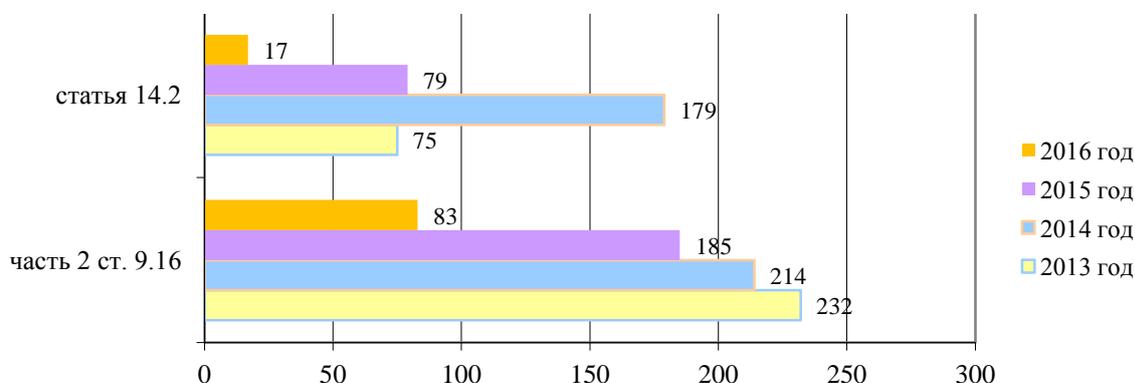


Рис. 2.1.8. Структура статей КоАП РФ, примененных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности

Следует отметить уменьшение в 2016 г. количества вынесенных постановлений за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ по сравнению с 2015 г., но при этом количество наложенных штрафов увеличилось на 108 % (рис. 2.1.9).

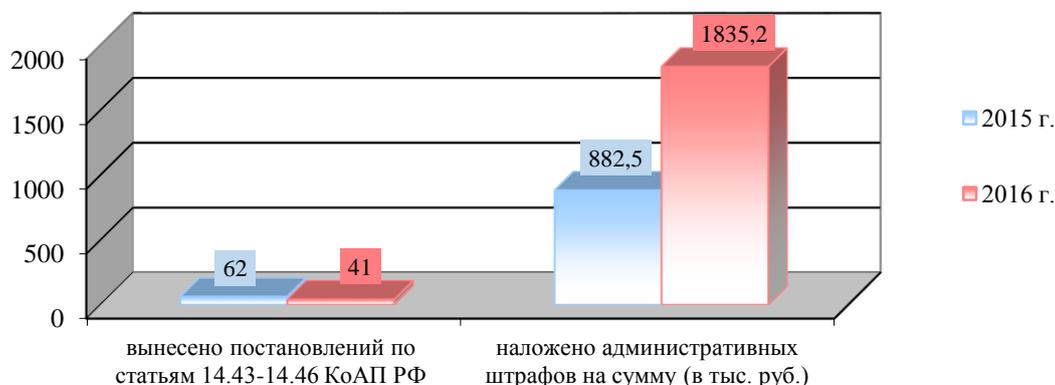


Рис. 2.1.9. Постановления, вынесенные по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ, примененных за нарушение требований технических регламентов и наложенные административные штрафы, абс.

В 2016 г. количество проведенных проверок уменьшилось по сравнению с 2015 годом (на 56 %), однако количество наложенных штрафов по результатам проверок осталось практически на прежнем уровне (рис. 2.1.10).

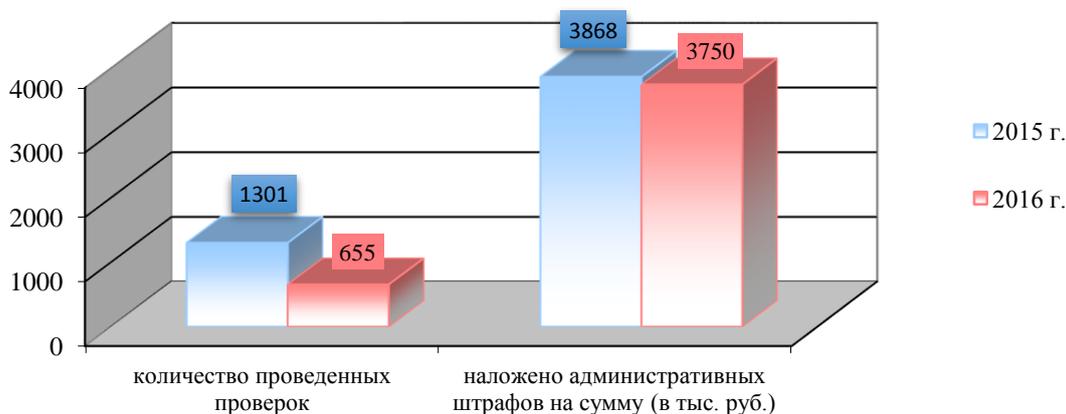


Рис. 2.1.10. Динамика изменения количества проведенных проверок хозяйствующих субъектов и суммы наложенных административных штрафов, абс.

2.2. Финансовые услуги

2.2.1. Рассмотрение обращений и заявлений потребителей

В течение 2016 г. в адрес Роспотребнадзора и его территориальных органов поступило 28 990 обращений по вопросам прав потребителей финансовых услуг, из них 21 562 – от граждан. Рассмотрено 28 347 обращений, из них 24 482 – от граждан, что на 18 % ниже аналогичного показателя 2015 г. (29 829 обращений).

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, остается небольшой и в 2016 г. составила 5,1 %. Абсолютные показатели 2016 г. по количеству рассмотренных Роспотребнадзором обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг ниже соответствующих показателей 2015 г. (рис. 2.2.1).

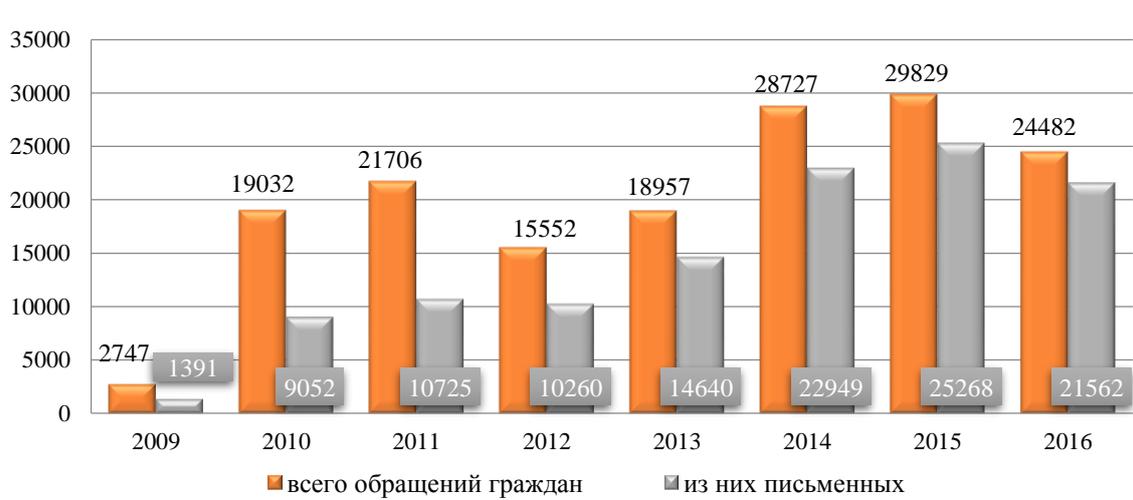


Рис. 2.2.1. Динамика количества рассмотренных Роспотребнадзором обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг

В 2016 г. количество обращений по вопросам предоставления финансовых услуг, направленных Роспотребнадзором в другие органы для рассмотрения в пределах их компетенции, снизилось на 12,7 %, всего в 2015 г. таких перенаправленных обращений было 8 814.

В структуре обращений граждан в Роспотребнадзор преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей организациями банковского сектора – 17 265 обращений (70 %) и страховыми организациями – 4 798 обращений (20 %). Количество обращений граждан, недовольных оказанными услугами страховых организаций, поступивших в 2016 г. в Роспотребнадзор, уменьшилось на 28 % (в 2015 г. было 6 675 таких обращений). Практически не изменилось количество обращений с жалобами на действия микрофинансовых организаций (МФО), в 2016 г. поступило 1 456 таких обращений (6 %), что на 18 обращений больше, чем в 2015 г. (1 438 обращений или 7 % от общего количества обращений потребителей финансовых услуг), и на деятельность платежных агентов, в 2016 г. поступило 943 обращения (4 %), в прошлом году этот показатель составлял 945 обращений (3 % от общего количества обращений потребителей финансовых услуг). Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2016 г., представлена на рис. 2.2.2.



Рис. 2.2.2. Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором, %

Значительная часть обращений потребителей финансовых услуг поступает в Службу Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров¹². В 2016 г. в Банк России поступило около 200 тыс. обращений в отношении кредитных организаций¹³. Основная тематика таких обращений: вопросы исполнения обязательств по кредитным договорам (реструктуризация, внесение изменений, продление сроков кредита, изменение валюты кредита), включения граждан в базы автодозвона и деятельности коллекторских агентств, валютной ипотеки, присоединения к программам страхования в рамках кредитных договоров, незаконных списаний денежных средств в результате противоправных действий третьих лиц, выдачи кредитов (отказов в выдаче) и внесения изменений в бюро кредитных историй, некорректной работы банкоматов, нарушения банком сроков перевода денежных средств.

В отношении кредитных потребительских кооперативов в Банк России поступило 1,2 тыс. жалоб (на 33 % больше, чем в 2015 г.) (основные вопросы: соблюдение договора передачи личных сбережений, совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору займа).

Одной из самых острых тем в сфере защиты прав потребителей в 2016 г. стала проблема микрозаймов, затронутая на заседании президиума Государственного совета по вопросу «О национальной системе защиты прав потребителей» 18 апреля 2017 г. Как было отмечено Президентом Российской Федерации, «Люди берут в долг не только в связи с какими-то тяжелыми обстоятельствами. Зачастую они откликаются на заманчивые предложения, не имея ресурсов для выполнения взятых обязательств, обманывают сами себя – к сожалению, в основном по причине финансовой безграмотности. А среди кредиторов есть и такие, кто сознательно вводит людей в заблуждение, не объясняя им условия займа и не раскрывая всю цепочку возможных последствий. В результате большинство заемщиков практически неминуемо попадает в долговую спираль»¹⁴.

В 2016 г. сумма микрозаймов, выданных за отчетный период, составила 171 млрд руб. Одновременно сумма задолженности по выданным микрозаймам физическим лицам за 2016 г. снизилась с 70,3 млрд руб. до 66,7 млрд руб.¹⁵

В 2016 г. около трети обращений потребителей микрозаймов (468 из 1 211 обращений или 38,6 %) после рассмотрения были перенаправлены территориальными органами Роспотребнадзора по подведомственности (в основном, в Банк России и его структурные подразделения в субъектах Российской Федерации). Незначительное число обращений рассматриваемой категории (в 2016 г. – 56 из 1 211 обращений или 4,6 %) стало основанием проведения мероприятий по контролю в отношении МФО.

В отношении деятельности микрофинансовых организаций в Банк России поступило 11,9 тыс. жалоб (в 2 раза больше чем в 2015 г.) (основная тематика: совершение действий, направленных на возврат задолженности по договору микрозайма, вопросы о деятельности по предоставлению микрозаймов, вопросы соблюдения договора микрозайма).

Так как отмеченные тенденции продолжают в отчетные периоды, то это может стать основанием для увеличения работы на направлении повышения финансовой грамотности групп населения с низкими доходами как реальными или потенциальными потребителями услуг МФО.

¹² О службе Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров//Официальный сайт Банка России <http://www.cbr.ru/finmarkets/?prtid=protection>.

¹³ Письмо Банка России от 03.05.2017 № 015-59/3267.

¹⁴ <http://kremlin.ru/events/president/news/54328>.

¹⁵ Письмо Банка России от 03.05.2017 № 015-59/3267.

Отрицательную динамику обращений в отношении страховых организаций в 2016 г. (на 28 % меньше, чем в 2015 г.) можно объяснить деятельностью Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, активно рассматривающей жалобы потребителей страховых услуг, и вниманием, которое уделяется этому сектору потребительского рынка со стороны заинтересованных органов государственной власти.

Общее число жалоб в отношении некредитных финансовых организаций, поступивших в Службу Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, в 2016 г. по сравнению с 2015 увеличилось на 47 % и составило 100,2 тыс. жалоб. При этом доля жалоб на деятельность страховых организаций сохранилась на сравнимом с 2015 г. уровне, как и сохранилась преобладающая тематика жалоб:

– неверное (по мнению заявителя) применение коэффициента «Бонус-малус» при заключении договора ОСАГО (42 % от общего числа жалоб в отношении страховых организаций);

– отказ в заключении договора ОСАГО, в том числе по причине отсутствия бланков страховых полисов (16 % от общего числа жалоб в отношении страховых организаций);

– навязывание дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО (11,5 % от общего числа жалоб в отношении страховых организаций).

Анализ работы с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает, что наиболее активны потребители финансовых услуг Свердловской области, городов федерального значения Москвы и Санкт-Петербурга (5,8; 5,6 и 5,8 % от всех обращений соответственно). При этом на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов Российской Федерации приходится 10 117 обращений или почти 48 % всех рассмотренных обращений потребителей (рис. 2.2.3).

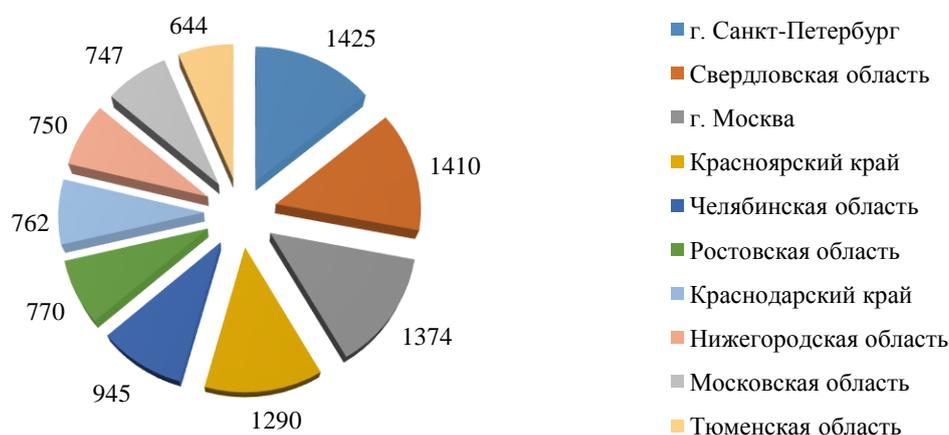


Рис. 2.2.3. Обращения потребителей финансовых услуг в 10 регионах Российской Федерации

Распределение объемов обращений граждан, рассмотренных территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г., приведены в табл. 2.2.1 (по отдельным субъектам Российской Федерации) и табл. 2.2.2 (по отдельным федеральным округам).

Таблица 2.2.1

**Структура обращений граждан, рассмотренных территориальными органами
Роспотребнадзора в отдельных субъектах Российской Федерации,
по видам финансовых услуг**

Субъект Российской Федерации	Всего обращений	Из них в отношении			
		страховых организаций	банковских организаций	МФО	платежных агентов
г. Санкт-Петербург	1 425	238	1 099	88	152
Свердловская область	1 410	295	921	43	9
г. Москва	1 374	210	896	61	18
Красноярский край	1 290	234	1 007	27	44
Челябинская область	945	102	792	51	23
Ростовская область	770	156	545	69	4
Краснодарский край	762	153	541	53	16
Нижегородская область	750	146	526	58	22
Московская область	747	105	531	98	46
Тюменская область	644	71	548	25	12
Республика Бурятия	641	234	350	55	8
Республика Башкортостан	633	186	312	74	7
Республика Татарстан	491	94	270	36	33
Волгоградская область	489	184	282	18	16
Самарская область	460	105	294	10	10
Саратовская область	414	83	299	32	24

Таблица 2.2.2

**Структура обращений граждан, рассмотренных территориальными органами
Роспотребнадзора в отдельных федеральных округах, по видам финансовых услуг**

Федеральный округ	Всего обращений	Из них в отношении			
		банковских организаций	страховых организаций	МФО	платежных агентов
Приволжский федераль- ный округ	4 696	1 201	2 924	326	217
Сибирский федеральный округ	4 695	850	3 458	230	157
Центральный федераль- ный округ	4 689	792	3368	262	172

В 2016 г. с жалобами на действия банковских организаций больше всех обращались в Роспотребнадзор в Санкт-Петербурге (1 099 обращений), Красноярском крае (1 007) и Свердловской области (921) – 5,4; 5,0 и 4,5 % всех обращений в отношении банков соответственно.

На действия страховых организаций в 2016 г. больше всех в Роспотребнадзор обращались в Свердловской области (295 обращений), Санкт-Петербурге (238) и третье и четвертое место разделили Республика Бурятия и Красноярский край (234) – 5,0; 4,0 и 3,9 % всех обращений рассматриваемой категории соответственно.

Наибольшее количество обращений потребителей, связанных с деятельностью платежных агентов, поступило от жителей Санкт-Петербурга (152 обращения), Пермского края (59), Новосибирской области (48) и Московской области (46) – 15,9; 5,4;

4,4 и 4,2 % соответственно от общего количества жалоб в отношении платежных агентов. В 2015 г. лидировали Санкт-Петербург (100 обращений), Московская область (54) и Республика Татарстан (52).

Больше всего претензий в 2016 г. к деятельности микрофинансовых организаций направили в Роспотребнадзор жители Мурманской области (129 обращений), Московской области (98) и Санкт-Петербурга (88) – 7,4; 5,8 и 4,1 % от всех обращений в отношении МФО соответственно. В 2015 г. в тройку лидеров входили Санкт-Петербург (328 обращений), Красноярский край (71) и Алтайский край (69). Таким образом, к одному из лидеров прошлого года по жалобам на действия МФО добавились Мурманская и Московская области. Такая динамика свидетельствует, что проблемы с МФО до настоящего времени связаны с эпизодической активностью отдельных МФО в различных регионах.

Анализ статистики Роспотребнадзора показывает, что в 2016 г. общее по России количество обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, составило 1 388 обращений (4,8 % от всех обращений), в 2015 г. – 1 458 обращений (4,8 % от всех обращений). Из них факт нарушения прав потребителей финансовых услуг подтвердился в результате проведения проверок и административных расследований в 852 случаях (61,4 %), что ниже показателя предыдущего отчетного периода (65,5 %).

Контрольные мероприятия

В 2016 г. Роспотребнадзор провел 1 666 мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 14 % больше по сравнению с предыдущим годом (в 2015 г. было проведено 1 461 проверка). Однако увеличение общего количества проверок сопровождается уменьшением плановых и увеличением внеплановых проверок в текущем отчетном году, хотя внеплановые проверки по-прежнему преобладали над плановыми (рис. 2.2.4).

Увеличение доли внеплановых проверок с 72 % в 2015 г. до 78 % в 2016 г. связано с динамикой обращений потребителей финансовых услуг, которая была подробно проанализирована ранее. При этом в 2016 г. максимальная доля внеплановых контрольных мероприятий в общем количестве мероприятий наблюдалась в сфере административного контроля над микрофинансированием (95 %), минимальная – в сфере страхования (61 %) (табл. 2.2.3). В 2015 г. ситуация была противоположная, максимальная доля внеплановых контрольных мероприятий в общем количестве мероприятий наблюдалась в сфере административного контроля над страховой деятельностью (86%), минимальная – в сфере микрофинансирования (51 %).



Рис. 2.2.4. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором, по видам мероприятий по контролю, абс.

Таблица 2.2.3

Структура мероприятий по контролю (надзору), проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в отношении финансовых организаций, по видам деятельности субъектов проверок

Вид деятельности	Количество проверок			Доля внеплановых проверок, %
	плановые	внеплановые	все	
Деятельность платежных агентов	6	49	55	89
Микрофинансовая деятельность	3	58	61	95
Страховая деятельность	61	94	155	61
Банковская деятельность	281	1 086	1 367	79

Структура проверок в 2016 г. по видам деятельности субъектов надзора представлена на рис. 2.2.5.

Как и прежде, значительная доля проверок поставщиков финансовых услуг в 2016 г. пришлась на банковский сектор и составила 83 %. По сравнению с 2015 г. общее количество проверок банковских организаций (1 367 проверок) увеличилось на 24,6 %. При этом плановый контроль сократился на 4,4 %, а внеплановый – увеличился на 35 %.

В 2016 г. на 2,5 % сократилось общее число проверок страховых организаций и составило 155 мероприятий по контролю. Из них 94 (61 %) – внеплановых, что в 1,5 раз больше, чем плановых проверок (61, или 395 %). При этом по отношению к 2015 г., в отличие от банковской сферы, плановый контроль над деятельностью страховых организаций увеличился почти в три раза, внеплановый уменьшился на 31 %.

В отчетном периоде сократилось общее количество проверок микрофинансовых организаций – со 160 проверок в 2015 г. до 61 в 2016 г. (на 62 %), в том числе снизились показатели количества плановых и внеплановых проверок в отношении МФО на 96 и 29 % соответственно.

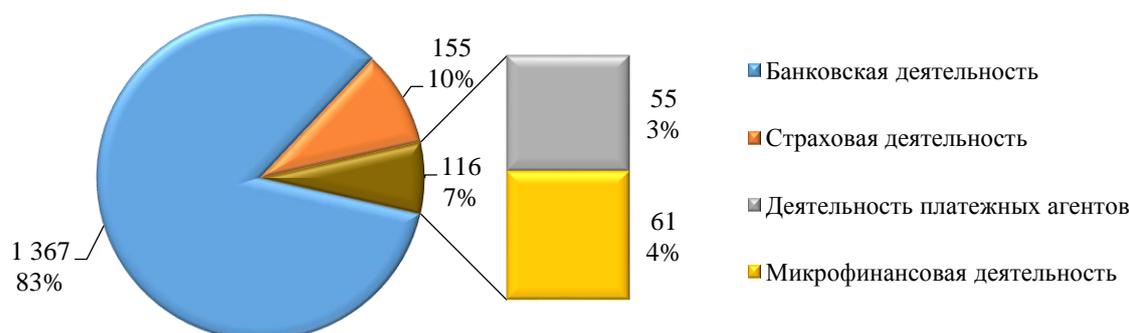


Рис. 2.2.5. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором, по видам финансовых услуг, %

Доля проверок, по результатам которых были выявлены нарушения, в общем количестве проведенных проверок достигла в среднем 59,26 %: нарушения выявлены при 291 из 362 плановых проверок (80,4 %) и при 695 из 1 304 внеплановых проверок (53,3 %). По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок – нарушения в 2016 г. были выявлены: банковская деятельность – при 794 из 1 367 проверок (58,1 %), страховая деятельность – при 104 из 155 проверок

(67,1 %), деятельность платежных агентов – при 40 из 55 (72,7 %) проверок. Результативность проверок в секторе деятельности микрофинансовых организаций составила 55,7 %, нарушения выявлены в 34 из 61 проверки.

Всего по результатам проведенных в 2016 г. проверок было выявлено 7 083 нарушения, что в 1,3 раза больше аналогичного показателя в 2015 г. (5 420 нарушений).

Порядка 54 % выявленных нарушений (3 833 нарушения) были связаны с несоблюдением Закона «О защите прав потребителей», остальные 3 249 нарушений касались нарушения обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующие сферу потребительских отношений. Как и в предыдущие годы, преобладающее количество выявленных характерных нарушений прав потребителей финансовых услуг пришлось на ст. 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» (право потребителей на информацию) и ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг).

Выявляемость нарушений (соотношение результативных проверок, в ходе которых были выявлены нарушения обязательных требований, к общему количеству проведенных проверок) в 2014–2016 гг. в разрезе отдельных видов финансовой деятельности субъектов проверок представлена на рис. 2.2.6.

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2016 г. по финансовым услугам в среднем составила 4,3 нарушения на 1 проверку. По видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок – результативность в 2016 г. составила: банковская деятельность – 4 нарушения на 1 проверку, страховая деятельность – 4,3; микрофинансовая деятельность – 5,9; деятельность платежных агентов – 0,6.

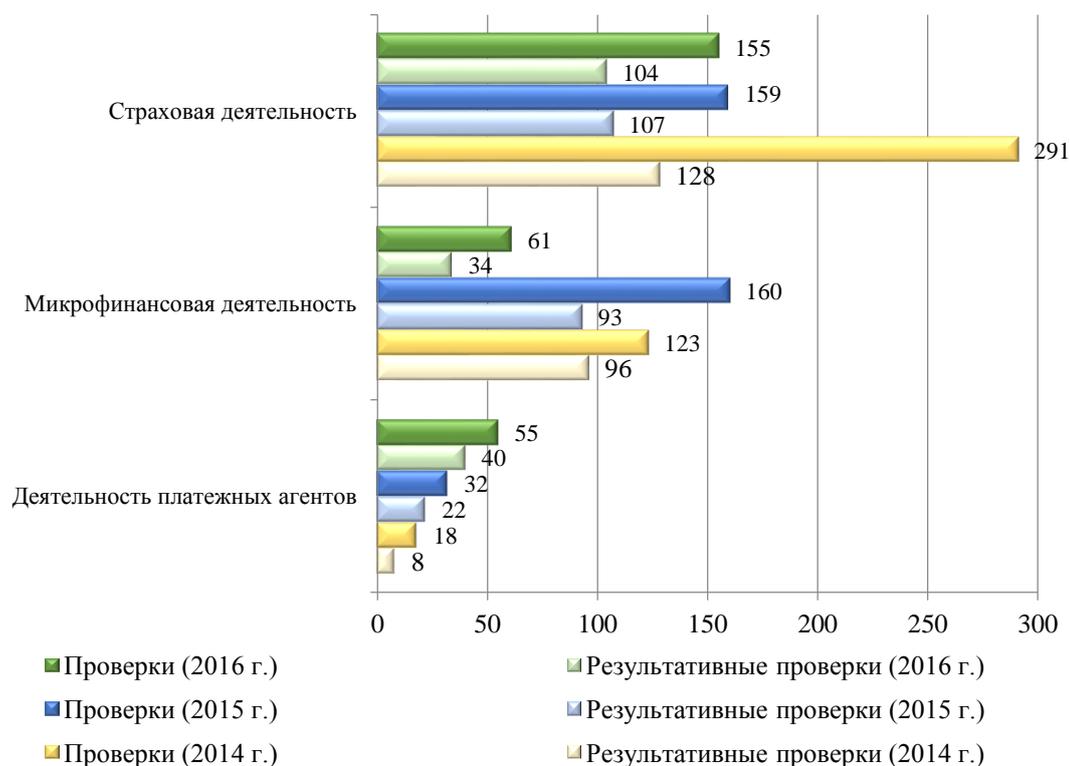


Рис. 2.2.6. Динамика выявляемости нарушений в ходе проверок Роспотребнадзора по отдельным видам финансовой деятельности субъектов проверок

В 2016 г., как и в предыдущие три года, сохранилась тенденция к снижению общего количества проведенных административных расследований. Всего в отчетном

периоде было проведено 433 административных расследования в отношении исполнителей финансовых услуг, в 2015, 2014 и 2013 гг. – 550, 672 и 721 расследований соответственно. Указанная динамика в своей структуре имеет нелинейный характер и обеспечивается в основном за счет сокращения административных расследований в отношении кредитных (банковских) организаций. В отношении страховых организаций динамика проведения административных расследований носит разнонаправленный характер (пик был зафиксирован в 2014 г. – 148 расследований), в отношении микрофинансовых организаций число административных расследований на протяжении последних четырех лет растет, платежных агентов в 2016 г. увеличилось.

Доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, за последние 3 года составляла более 80 % (в 2016, 2015 и 2014 гг. – 79,2; 85,3 и 80,2 % соответственно).

Всего в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 2 040 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций, в том числе 1 422 протокола в отношении субъектов банковской деятельности, 293 протокола в отношении микрофинансовых организаций, 239 протоколов в отношении страховых организаций и 50 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам нарушений, выявленных Роспотребнадзором на рынке финансовых услуг потребителям, в 2016 г. было вынесено 2 271 постановление о назначении административного наказания (в 2015 и 2014 гг. – 1 999 и 1 853 постановления соответственно), в том числе наложено 1 996 административных штрафов на общую сумму 23,4 млн руб. и вынесено 275 предупреждений. Из них административные наказания были назначены по видам финансовой деятельности: 1 127 – по субъектам банковской деятельности, 851 – по микрофинансовой деятельности, 193 – по страховой деятельности, 47 – по деятельности платежных агентов.

В ходе рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2016 г. Роспотребнадзором было внесено 438 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, из них 257 – в адрес кредитных организаций, 76 – в адрес микрофинансовых организаций, 55 – в адрес страховых организаций и 19 – в адрес платежных агентов.

Отдельные составы административных правонарушений в отношении финансовых организаций в 2016 г. представлены в табл. 2.2.4.

Таблица 2.2.4

Применение Роспотребнадзором отдельных составов административных правонарушений в отношении финансовых организаций по видам деятельности

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	По статьям КоАП РФ					
	14.4 ч. 1	14.5 ч. 1	14.7 ч. 1	14.7 ч. 2	14.8 ч. 1	14.8 ч. 2
Всего	54	41	60	51	609	1 170
в том числе по видам деятельности субъектов ответственности						
Банковская деятельность	35	10	49	47	262	640
Страховая деятельность	8	7	4	3	79	81
Микрофинансовая деятельность	11	14	6	1	242	393
Деятельность платежных агентов	3	0	11	0	11	11

Судебная практика

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (подпункт 7 пункта 4 статьи 40, статьи 46 Закона «О защите прав потребителей»).

Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения. Поэтому Роспотребнадзор тщательно анализирует каждый случай нарушения (ущемления) прав потребителей финансовых услуг на предмет наличия необходимых и достаточных оснований для принятия решения об обращении в суд.

Инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей финансовых услуг рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения пресекающего решения суда становится очевидной.

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (пункт 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17). В сфере финансовых услуг предмет судебного спора, как правило, имеет четкое денежное или иное материальное выражение. Поэтому данный вид исков используется редко (например, в случае системного нарушения прав потребителей финансовых услуг на информацию).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора направили в суды 32 иска в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей финансовых услуг (в 2015 г. было подано 37 исков), из них 6 исков (18,8 %) были удовлетворены судом (в 2015 г. было удовлетворено 9 исков или 24,3 %) (рис. 2.2.7).

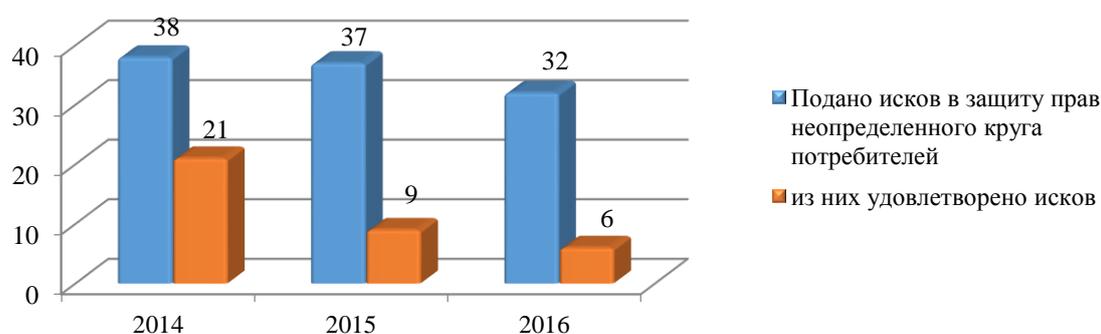


Рис. 2.2.7. Динамика показателей Роспотребнадзора в части предъявления исков в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

Дача заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей является самой распространенной и самой эффективной формой участия Роспотребнадзора в судах.

В 2016 г. Роспотребнадзором было дано 1 682 заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (далее – заключение), что на 23,8 % меньше, чем в 2015 г. Отмеченная в прошлых годах тенденция сокращения такого вида участия Роспотребнадзора в судах продолжилась при сохранении эффективности. Доля решений, вынесенных судом в пользу потребителей финансовых услуг в случаях дачи заключения Роспотребнадзором в 2016 г. составила 77,9 % (1 340 положительных решений на 1 682 заключения) (рис. 2.2.8).

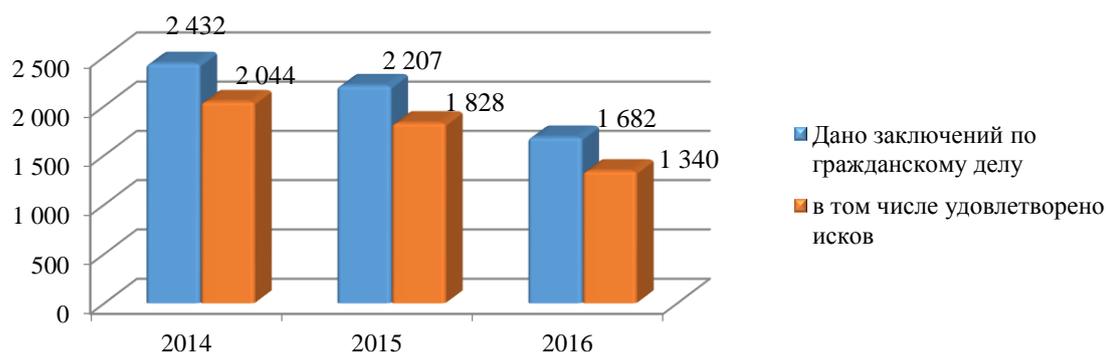


Рис. 2.2.8. Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей финансовых услуг

Структура практики дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. практически не изменилась по отношению к предыдущим годам, по-прежнему преобладают судебные процессы с участием банковских организаций (рис. 2.2.9).



Рис. 2.2.9. Структура дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, %

Анализ статистических данных показывает, что отмечавшийся в 2015 г. рост участия Роспотребнадзора в судебных процессах, в которых ответчиком выступала страховая организация, оказался локальным всплеском, так как в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было направлено только 457 заключений по гражданским спорам данного вида против 635 заключений в 2015 г. и 593 в 2014 г. (рис. 2.2.10).

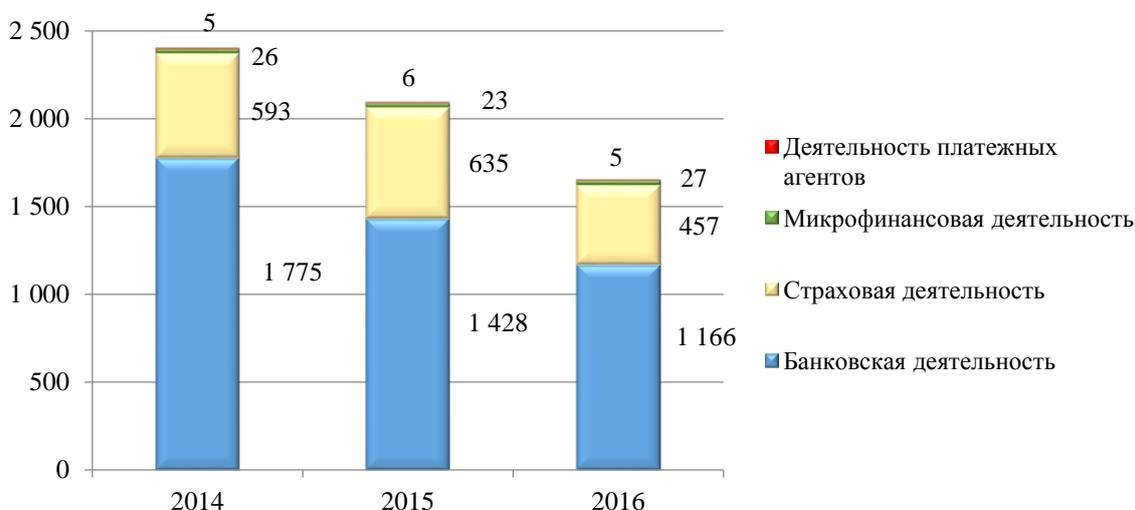


Рис. 2.2.10. Динамика структуры дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, абс.

Одновременно нарабатанная в судах практика привлечения Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданским делам объективно показала, что такие заключения носят системный характер. Заключение по гражданскому делу, данное территориальными органами Роспотребнадзора, даже учитывая особенности конкретных правоотношений спорящих сторон, имеет целью дать опосредованную правовую оценку уполномоченного федерального государственного органа в области защиты прав потребителей соответствующему виду правоотношений. Данная особенность приводит к тому, что суд, раз получив заключение по конкретному гражданскому делу, в дальнейшем может обходиться без привлечения представителей Роспотребнадзора к аналогичным процессам в целях достижения наибольшей эффективности рассмотрения судебных дел (представляется очевидным, что чем меньше участников, тем проще соблюдать требования процессуального законодательства).

С 2012 по 2015 гг. вопросы, связанные с защитой прав потребителей финансовых услуг, затрагивались в трех постановлениях Пленума Верховного Суда Российской Федерации: от 28 июня 2012 г. № 17; от 27 июня 2013 г. № 20 и от 29 января 2015 г. № 2.

В 2016 г. специальных постановлений, посвященных вопросам защиты прав потребителей, Верховный Суд Российской Федерации не издавал. Однако были выпущены постановления общего характера, имеющее важное значение для защиты прав потребителей финансовых услуг.

В частности, в пункт 16 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 января 2016 г. № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» указано, что расходы на оплату услуг представителей, понесенные органами и организациями (в том числе обществами защиты прав потребителей), наделенными законом правом на обращение в суд в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц, не подлежат возмещению, поскольку указанное полномочие предполагает их самостоятельное участие в судебном процессе без привлечения представителей на возмездной основе.

В Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» содержатся разъяснения судам относительно часто используемой в сфере финансовых услуг статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) и недостаточно используемой статьей 400 ГК РФ, а также порядка применения в судебной практике норм о неустойке, включая статью 333 ГК РФ.

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» дает ряд разъяснений относительно порядка уступки прав (цессии) и содержит очень важное для защиты прав потребителей финансовых услуг положение о том, что «предоставление договором права на отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение его условий для лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, по отношению к лицу, не осуществляющему предпринимательскую деятельность, допускается только в специально установленных законом или иными правовыми актами случаях (абзац второй пункта 2 статьи 310 ГК РФ)».

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 декабря 2016 г. № 62 «О некоторых вопросах применения судами положений Граждан-

ского процессуального кодекса Российской Федерации и Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации о приказном производстве» рассматривает давно назревшие для освещения аспекты порядка вынесения судебных приказов. В частности, в пункте 3 указанного постановления разъясняется, что «требования, рассматриваемые в порядке приказного производства, должны быть бесспорными. Бесспорными являются требования, подтвержденные письменными доказательствами, достоверность которых не вызывает сомнений, а также признаваемые должником».

Иск в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей) финансовых услуг может носить имущественный характер. При этом Роспотребнадзор как процессуальный истец, действующий в интересах гражданина-потребителя, вправе использовать любой подходящий к случаю способ защиты прав потребителей. Однако данная форма работы Роспотребнадзора все равно имеет целью защиту публичных интересов, опосредованных в частном интересе конкретного лица. Поэтому решение об инициации такого гражданского дела принимается Роспотребнадзором, как правило, при наличии особых обстоятельств (это могут быть признаки системного нарушения со стороны финансовой организации или социальное положение потребителя, нуждающегося в повышенных мерах его защиты).

В 2016 г. территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 114 исков в защиту прав конкретных потребителей финансовых услуг, что почти в половину меньше, чем в 2015 г. (231 иск). Из них 87 исков (76,6 %) были удовлетворены судом полностью или частично, для сравнения в 2015 г. было удовлетворено 60,8 % инициированных Роспотребнадзором исков (рис. 2.2.11).

В 2016 г. по итогам рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, в которых приняли участие территориальные органы Роспотребнадзора, потребителям было присуждено 71,5 млн руб., из них около 2,9 млн руб. – компенсация морального вреда (в 2015 г. 165 млн и 19,5 млн руб. соответственно). На диаграммах приведено распределение присужденных потребителям сумм по формам участия Роспотребнадзора (рис. 2.2.12) и по видам финансовых услуг, ставших предметом спора (рис. 2.2.13). При этом снижение присуждаемых сумм очевидным образом связано со снижением участия Роспотребнадзора в судебных делах с участием потребителей и исполнителей финансовых услуг.

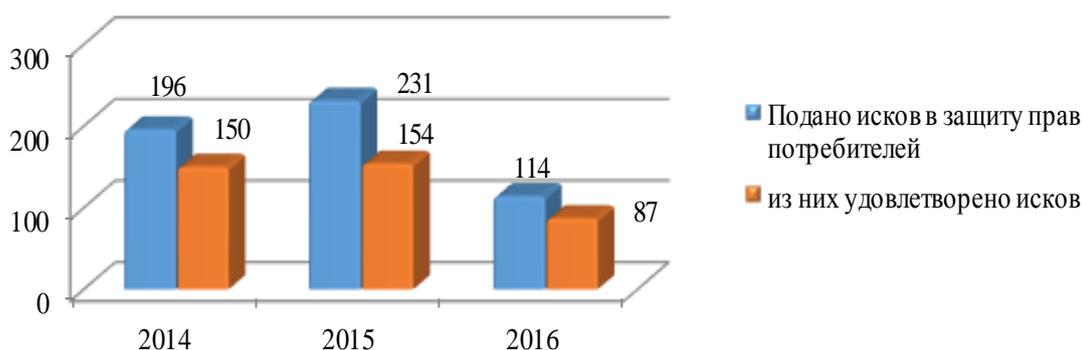


Рис. 2.2.11. Динамика показателей Роспотребнадзора в части предъявления исков в суд в защиту прав потребителей финансовых услуг, абс.

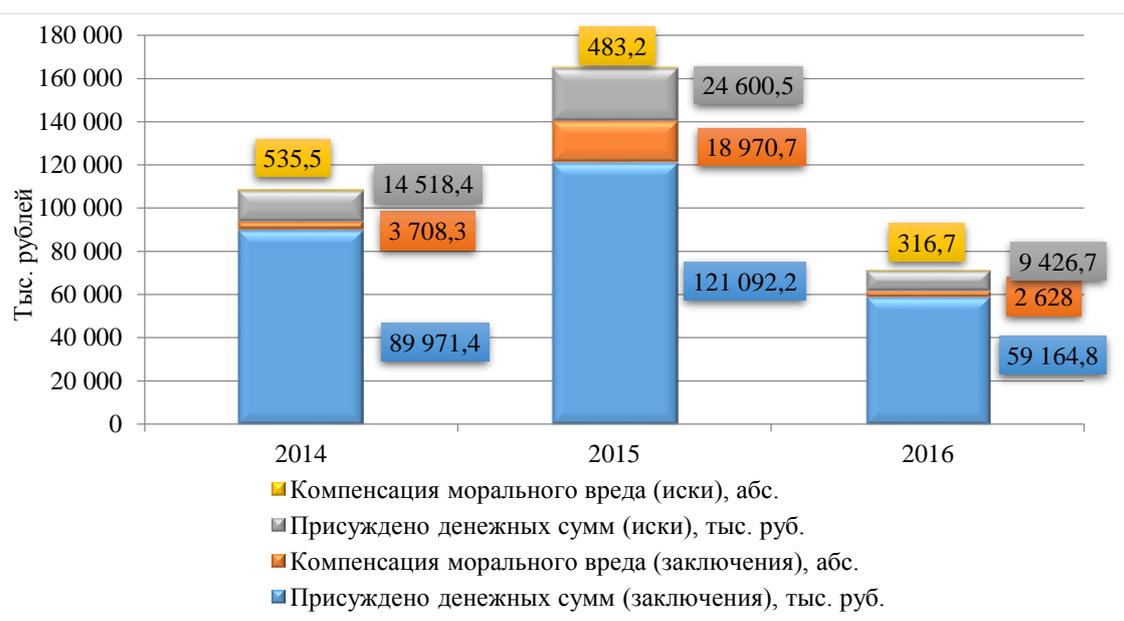


Рис. 2.2.12. Распределение присужденных потребителям финансовых услуг денежных сумм по формам участия Роспотребнадзора

Из рис. 2.2.13 видно, что с точки зрения экономических интересов граждан дача заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей является самой эффективной формой участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей финансовых услуг.

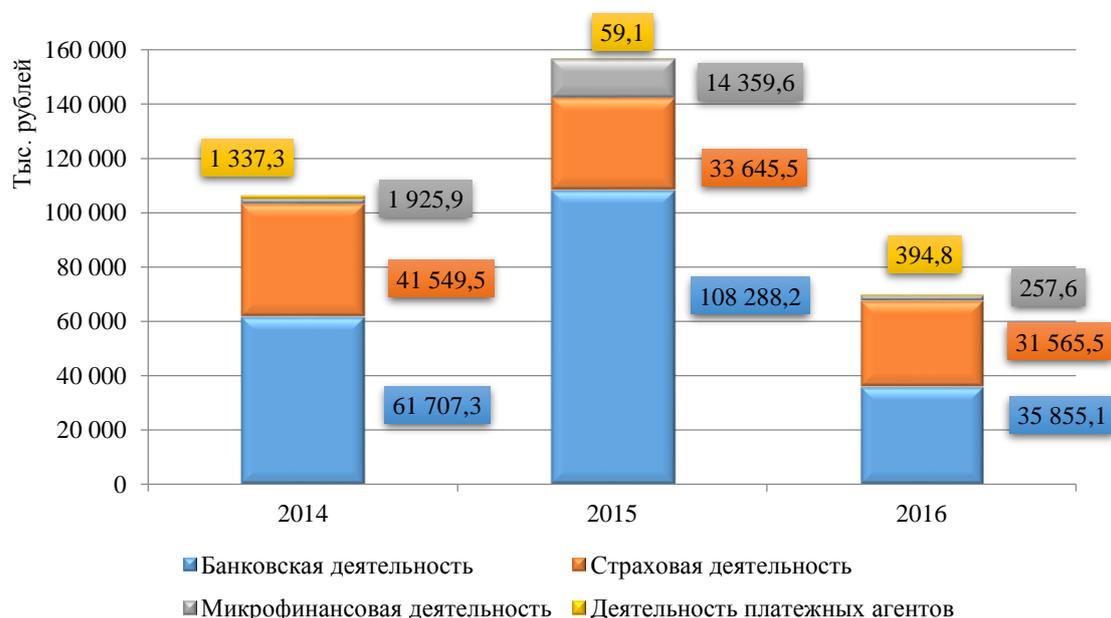


Рис. 2.2.13. Распределение присужденных потребителям при участии Роспотребнадзора денежных сумм по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, тыс. руб.

Судебная практика по делам о защите прав потребителей, в том числе при участии Роспотребнадзора во всех установленных законом формах такого участия, с 2016 г. публикуется на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей в сети Интернет, в разделе «Судебная практика» по адресу: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/federal>.

Показатели судебной практики еще раз подтверждают вывод об эффективности судебной защиты прав потребителей финансовых услуг как институционального инструмента реализации потребительской политики (согласно пункту 1 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом).

2.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) продолжает оставаться одной из важнейших социально значимых функций государства.

Проведение систематического и целенаправленного государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), на протяжении всех последних лет объективно являлось одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора как уполномоченного федерального органа власти в области защиты прав потребителей, поскольку именно жилищная сфера сегодня во многом является индикатором, сигнализирующим об уровне защиты соответствующих прав граждан.

По данным ведомственного статистического учета Роспотребнадзора, данная область потребительских правоотношений по-прежнему «лидирует» по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг (24 % от общего количества обращений, связанных с оказанием услуг).

В целях надлежащего квалифицированного исполнения требований к осуществлению государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в отношении управляющих организаций с 2014 г. деятельность государственных жилищных инспекций координируется Главным государственным жилищным инспектором Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 марта 2015 г. № 191 «О внесении изменений в акты Правительства Российской Федерации по вопросам проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом» устранен пробел в правовом регулировании порядка проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом. В соответствии с внесенными изменениями муниципалитетам дано право самостоятельно определять перечень дополнительных работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома и расчетную стоимость каждой из работ и услуг в зависимости от уровня благоустройства, конструктивных, технических и иных параметров данного дома.

Мониторинг исполнения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации функции по лицензионному контролю в сфере деятельности по управлению многоквартирными домами осуществляется Минстроем России посредством анализа информации, размещенной органами государственного жилищного надзора в ГИС ЖКХ, а также на основании данных, предоставляемых органами государственного жилищного надзора в соответствии с формой, установленной Минстроем России.

По состоянию на 1 ноября 2016 г. в рамках лицензионного контроля органами государственного жилищного надзора было проведено 408 437 проверок, из них 292 516 выездных и 112 921 документарная проверка, по итогам которых выявлено 699 706 нарушений, в том числе:

– 458 259 нарушений правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда (65,5 % от общего числа выявленных нарушений);

- 43 765 нарушений показателей качества предоставления коммунальных услуг (6,25 %);
- 42 380 нарушений порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги (6,05 %);
- 36 292 нарушения требований законодательства о раскрытии информации (5,18 %);
- 31 875 нарушений правил управления многоквартирными домами (4,55 %);
- 31 721 нарушение исполнения предписаний органов государственного жилищного надзора (4,53 %).

В целях устранения выявленных нарушений управляющими организациями исполнено 140 650 предписаний (86,7 % от общего числа выданных, срок исполнения по которым наступил 1 ноября 2016 г.).

В связи с нарушениями управляющими организациями лицензионных требований было наложено административных штрафов на общую сумму 2 433 939,4 тыс. руб., из которых по состоянию на 1 ноября 2016 г. взыскано 1 636 020,9 тыс. руб. (67,2 %).

По информации Минстроя России и данным социологических исследований, наиболее распространенным положительным изменением в коммунальной сфере стало улучшение качества содержания домов. При этом опрошенные отмечают выросшую оперативность служб при устранении недостатков по жалобам граждан – сократилось число нареканий в адрес управляющих компаний и услуг персонала.

Анализ обращений граждан в органы государственного жилищного надзора показывает сокращение количества обращений по вопросам соблюдения норм технической эксплуатации дома, качества предоставления коммунальных услуг, а также соблюдения законодательства в части раскрытия информации о работе управляющих компаний. Вместе с тем увеличилось число обращений относительно порядка расчета платы за жилищно-коммунальные услуги и соблюдения правил управления многоквартирными домами, что говорит о повышении уровня осведомленности граждан о своих правах и обязанностях управляющих организаций.

В 2016 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 55 093 обращения по вопросам оказания ЖКУ, что на 28 % больше по сравнению с предыдущим годом, из них 43 301 – письменных обращений от граждан (в 2015 г. соответственно – 43 041 и 33 236 обращений) (рис. 2.3.1).

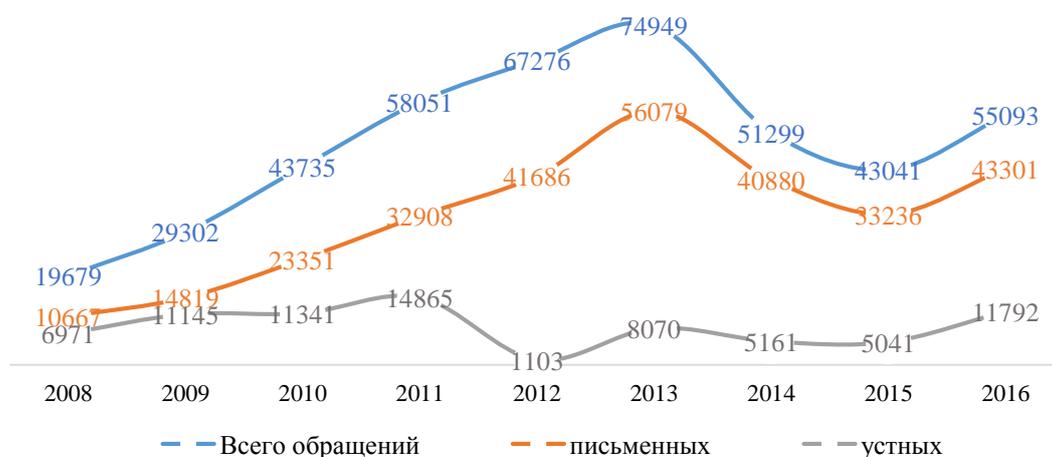


Рис. 2.3.1. Структура и динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Четвертый год подряд в связи с изменением полномочий органов государственного жилищного надзора снижается общее количество проведенных проверок в сфере ЖКХ специалистами Роспотребнадзора. В 2016 г. в рамках проведения 3 736 проверок (958 плановых и 2 778 внеплановых) 2 940 субъектов выявлено 6 346 нарушений (табл. 2.3.1, 2.3.2 и рис. 2.3.2).

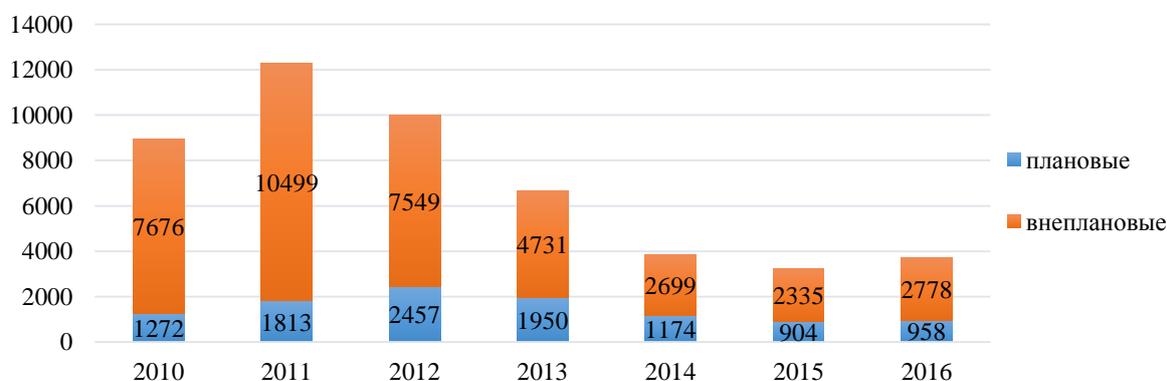


Рис. 2.3.2. Динамика соотношения плановых и внеплановых проверок по вопросам соблюдения законодательства в сфере ЖКХ, абс.

Таблица 2.3.1

**Динамика выявленных нарушений в сфере ЖКХ
в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2014		2015		2016	
	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %
Всего, в том числе по статьям:	7 999	100,0	5 861	100,0	6 346	100,0
Статья 4 (качество)	601	7,51	400	6,82	595	9,4
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности и так далее)	27	0,34	12	0,20	23	0,3
Статья 7 (безопасность услуг)	143	1,79	93	1,59	154	2,4
Статьи 8– 10, 12 (информация об услугах, исполнителе)	2 778	34,70	2 330	39,75	2 591	40,8
Статья 11 (режим работы исполнителя)	81	1,01	58	0,99	84	1,3
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	516	6,45	294	5,02	262	4,1
Другие статьи	736	9,20	394	6,72	444	7,0

Таблица 2.3.2

Структура административных правонарушений, связанных с соблюдением требований законодательства о защите прав потребителей в сфере ЖКХ

Статьи КоАП РФ	Количество правонарушений	Доля правонарушений, %
1	2	3
Статья 14.4, часть 1	546	17,1
Статья 14.4, часть 2	11	0,3
Статья 14.5, часть 1	119	3,7
Статья 14.6, часть 1	29	1,0

Продолжение табл. 2.3.2

1	2	3
Статья 14.6, часть 2	147	4,6
Статья 14.7	386	12,1
Статья 14.8, часть 1	1 003	31,4
Статья 14.8, часть 2	199	6,2
Статья 14.8, часть 3	12	0,4
Статья 14.15	7	0,2
Иные	737	23,0

При том что с 2012 г. наметилась устойчивая тенденция к снижению количества проверок как плановых, так и внеплановых, число исков, поданных территориальными органами Роспотребнадзора в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей ЖКУ, в 2016 г. по сравнению с предыдущим годом уменьшилось на 11 % и составило 652 (в 2015 г. – 723 иска) (рис. 2.3.3, табл. 2.3.3).



Рис. 2.3.3. Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей в сфере ЖКХ, абс.

Таблица 2.3.3

Количество исков в защиту неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг, направленных территориальными органами Роспотребнадзором в суд

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество исков	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		652	100,0
Средний показатель по Российской Федерации – 9 исков			
1	Республика Дагестан	84	12,9
2	Воронежская область	35	5,4
3	Алтайский край	32	4,9
4	Кемеровская область	31	4,8
5	Московская область	29	4,4
6	Саратовская область	28	4,3
7	Самарская область	27	4,1
8	Новосибирская область	27	4,1
9	Ленинградская область	26	4,0
10	Тамбовская область	25	3,8

В 2015 г. наблюдалась негативная тенденция к снижению количества данных Роспотребнадзором заключений по делу в судах по гражданским делам о защите прав потребителей ЖКУ. В 2016 г. тенденция изменилась на противоположную. По сравнению с 2015 г. увеличение составило 20 % (с 632 в 2015 г. до 758 в 2016 г.) (рис. 2.3.4, табл. 2.3.4).

В 2016 г. доля удовлетворенных требований потребителей в общем объеме дел, по которым Роспотребнадзор участвовал в целях дачи заключения по делу в сфере ЖКУ, уменьшилась на 5 % (с 90 % в 2015 г. до 85 % в 2016 г.).

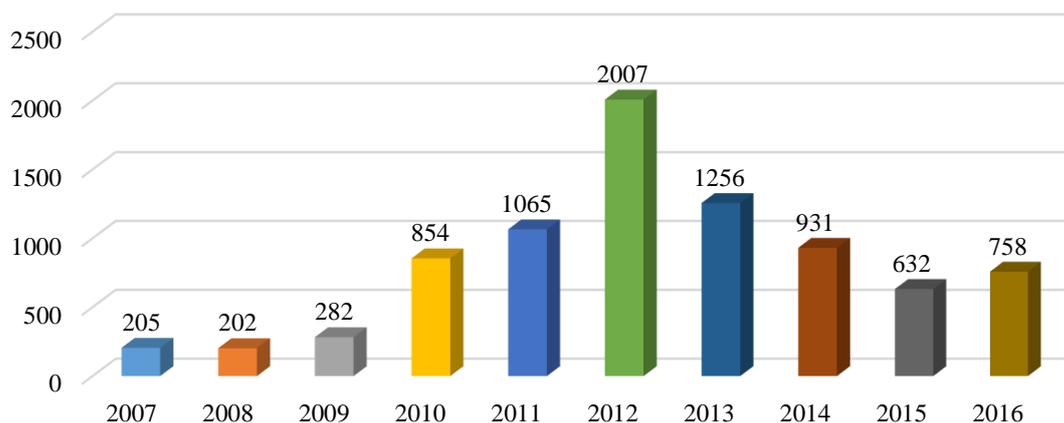


Рис. 2.3.4. Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, абс.

Таблица 2.3.4

Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

	Субъект Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		758	100,0
Средний показатель по Российской Федерации – 7 заключений			
1	Ростовская область	86	11,3
2	Пермский край	66	8,7
3	Республика Саха (Якутия)	47	6,2
4	Московская область	38	5
5	Алтайский край	36	4,7
6	Ямало-Ненецкий автономный округ	25	3,3
7	Приморский край	24	3,2
8	Республика Татарстан	23	3
9	Нижегородская область	22	2,9
10	Свердловская область	19	2,5
11	Новосибирская область	19	2,5
12	Волгоградская область	17	2,2

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. было принято участие в подготовке и/или проведении в общей сложности 8 799 мероприятий, связанных с информированием потребителей об их правах при предоставлении жилищно-

коммунальных услуг, а также о способах защиты этих прав в жилищной сфере. Представленные данные свидетельствуют о заметном росте числа таких мероприятий по сравнению с аналогичными показателями 2015 г. (7 712).

Как и ранее, информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами, начиная с сюжетов на федеральных и местных телерадиоканалах, в сети «Интернет» и заканчивая индивидуальными консультациями и раздачей листовок и информационных брошюр. Помимо информирования граждан специалистами территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центров (пунктов) для потребителей на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации¹⁶ оказывалась помощь в составлении исковых заявлений и дача заключений в судах.

Помимо всего прочего, интерес у населения вызвали участие в «круглых столах» и телефонных «горячих линиях», проведение лекций на предприятиях, в школах и помещениях территориальных органов Роспотребнадзора.

В течение данного периода представители территориальных органов Роспотребнадзора участвовали в подготовке 308 информационных материалов (сюжетов) по данной проблематике для соответствующих телепередач федеральных и региональных телеканалов, в 288 выступлениях на федеральных и региональных радиостанциях, в подготовке 1 603 материалов для печатных СМИ и 3 046 материалов для сетевых СМИ (в т. ч. для размещения на сайтах территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора).

Дополнительной возможностью для повышения эффективности защиты прав потребителей в жилищной сфере, равно как и в других сферах потребительских правоотношений в целом, могло бы быть учреждение в системе гражданского судопроизводства института так называемых коллективных исков, позволяющих, в отличие от исков в защиту неопределенного круга потребителей, характеризующихся отсутствием в них требований имущественного характера, предъявлять в условиях массового несоблюдения прав потребителей к виновному лицу материальные требования о соответствующих единообразных компенсационных выплатах целым группам потребителей, пострадавших от соответствующих противоправных (недобросовестных) действий хозяйствующих субъектов.

В этой связи заслуживает поддержки инициатива Минстроя России по разработке проекта федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации», предусматривающего наделение председателя совета многоквартирного дома, председателя правления товарищества собственников жилья, председателя правления жилищного кооператива правом от имени собственников помещений в многоквартирном доме направлять в том числе в суд заявление о выплате штрафа потребителям в случаях нарушения качества предоставляемых коммунальных услуг.

Кроме того, Минстроем России разрабатывается проект федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», которым вводится понятие грубого нарушения лицензиатом лицензионных требований и предусматривается установление административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с грубым нарушением лицензионных требований.

В качестве мер административного воздействия за указанное административное правонарушение предусматривается наложение административного штрафа и дисквалификация сроком на три года в отношении должностных лиц и индивидуальных предпринимателей.

¹⁶ См. раздел «Развитие системы информирования и консультирования потребителей».

Принятие и реализация указанного проекта федерального закона направлены на совершенствование системы лицензирования предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами в части повышения эффективности лицензионного контроля.

В целом разработка нормативных правовых актов в сфере управления многоквартирными домами направлена на стандартизацию оказания услуг управляющими компаниями, что должно облегчить контроль за своевременностью, качеством и объемом их оказания как со стороны собственников помещений в многоквартирном доме, так и со стороны контролирурующих органов.

Долевое строительство жилья

Одним из наиболее значимых вопросов остается проблема защиты прав и законных интересов граждан, чьи денежные средства привлекаются застройщиками на основании договора участия в долевом строительстве.

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Федеральным законом 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»¹⁷ уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона № 214-ФЗ).

Именно контролирующий орган субъекта Российской Федерации призван в силу пункта 8 части 6 статьи 23 Закона № 214-ФЗ «осуществлять контроль за соблюдением требований настоящего Федерального закона, а также рассматривать жалобы граждан и юридических лиц, связанные с нарушениями настоящего Федерального закона». При этом он вправе «ежеквартально получать от застройщика отчетность об осуществлении деятельности, связанной с привлечением денежных средств участников долевого строительства для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, в том числе об исполнении им своих обязательств по договорам» (пункт 6 части 6 статьи 23 Закона № 214-ФЗ).

Обращения граждан по вопросам, связанным с нарушением их прав в сфере долевого строительства многоквартирных домов, традиционно поступали и продолжают поступать в Роспотребнадзор и его территориальные органы. Причем за последние три года количество таких обращений увеличивается. Если в 2014 г. их было зафиксировано 1 784, в 2015 г. – 2 071, то в 2016 г. – 2 526 (рис. 2.3.5).

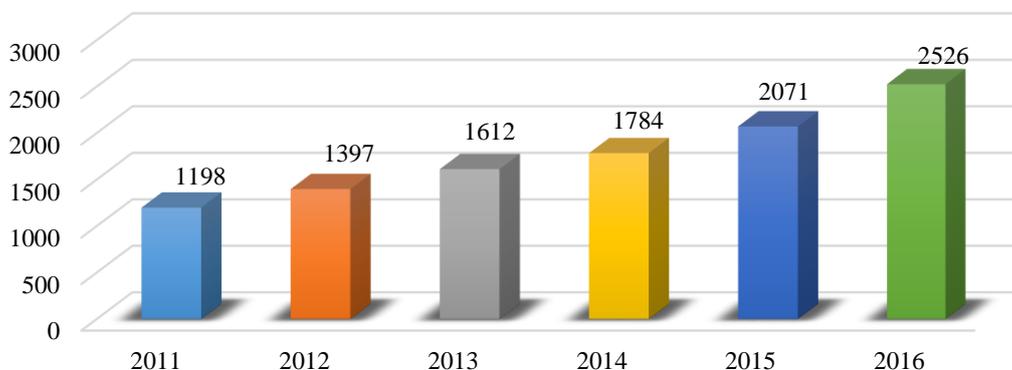


Рис. 2.3.5. Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора

¹⁷ Далее – Закон № 214-ФЗ.

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от таких недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора реализует в данной сфере свои полномочия, связанные с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу: в 2013 г. было дано 262 таких заключения, в 2014 г. – 529, в 2015 г. – 494, в 2016 г. – 584. Только в 2016 г. при участии Роспотребнадзора в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 202 211,9 тыс. руб., из них моральный вред – 4 052,2 тыс. руб.

2.4. Услуги связи

Сегодня телевидение, радио, Интернет, электронная почта, мобильный телефон стали неизменными атрибутами современности.

Современные средства связи позволяют отправлять и получать информационные данные различного плана на дальние расстояния. Инновационные коммуникации сделали возможным общение людей, проживающих не только на соседних улицах, но и на разных материках, что является одним из основных достижений цивилизации. Проводная и беспроводная связь помогает быстро связаться со своими родственниками и друзьями, коллегами по работе, чтобы узнать интересующую нас информацию.

Поэтому задача обеспечения населения Российской Федерации услугами связи высокого уровня доступности для получения информации и использования современных технологий объявлена государственным приоритетом. Согласно Доктрине информационной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 5 декабря 2016 г. № 646, сети связи представляют собой основу информационной инфраструктуры Российской Федерации, поскольку именно с использованием сетей связи пользователи получают услуги доступа к сети Интернет, к обязательным общедоступным телеканалам, услугам кабельного телевидения и проводного радиовещания.

В результате нормы потребительского законодательства и, в частности, законодательства в сфере связи постоянно актуализируются и совершенствуются, следуют за новейшими изменениями в деловых практиках.

Так, изменения, вступившие в силу с 1 июля 2016 г. и внесенные статьей 16 Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», в статью 52 Федерального закона от 07 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»¹⁸ дополнили ее абзацем, согласно которому оператор связи обязан обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений через подвижную радиотелефонную связь.

Кроме того, Федеральным законом от 2 марта 2016 г. № 42-ФЗ «О внесении изменений в статью 55 Закона «О связи» и статью 37 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ «О почтовой связи» скорректированы сроки рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг связи с 60 до 30 дней.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2016 г. № 57 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»¹⁹ в Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342²⁰, также внесены дополнения, в частности:

¹⁸ Далее – Закон «О связи».

¹⁹ Далее – Постановление № 57.

²⁰ Далее – Правила № 1342.

– оператор связи вправе предоставить лицу, имеющему намерение заключить договор об оказании услуг местной телефонной связи, возможность подать заявление о заключении договора об оказании услуг местной телефонной связи с использованием сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

– в случае массовой замены абонентских номеров оповещение абонентов производится через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Кроме того, определено, что счет, выставяемый абоненту за услуги подвижной связи, помимо сведений должен содержать сведения о видах оказанных услуг подвижной связи не только с указанием их объема, но и по каждому абонентскому номеру.

Задолженность потребителю определяется по состоянию на 00 часов 00 минут того дня, который указан как срок информирования о состоянии задолженности.

В соответствии с Правилами № 1342, оператор связи обязан не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

Указанная редакция пункта 24 Правил № 1342 действует с 13 февраля 2016 г. (изменения внесены Постановлением № 57). До этого оператор связи обязан был извещать абонентов об изменении тарифа через средства массовой информации.

Однако размещение информации об изменении тарифов на сайте оператора не является адресным, и если абонентам мобильной связи гарантирован дополнительный, более индивидуальный способ информирования об изменении тарифа, то интересы абонентов услуг стационарной телефонной связи в данном случае не учтены.

Практика также показывает, что сайт оператора может иметь множество разделов, и информация об изменении тарифов не всегда доступна для неопытных пользователей.

По мнению Роспотребнадзора, данную проблему можно было бы разрешить, указав в договоре об оказании услуг связи сведения о конкретном разделе сайта, в котором будет размещаться информация об изменении действующих тарифов.

В Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32²¹, Постановлением № 57 также внесены дополнения.

Оператор связи обязан по требованию гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя предоставить ему помимо информации, предусмотренной пунктом 15 Правил № 32, дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг связи по передаче данных. Теперь дополнительная информация на русском языке (при необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и систему информационно-справочного обслуживания до сведения гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя, а по заявлению абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи по передаче данных, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).

²¹ Далее – Правила № 32.

Также с 13 февраля 2016 г. вступили в силу изменения в Правила № 1342, Правила № 32, Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575, в соответствии с которыми информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (изменения внесены Постановлением № 57).

Таким образом, потребители смогут ориентироваться на единые, установленные оператором связи, сроки устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами.

В то же время в правилах оказания услуг связи установлено, что абонент вправе требовать перерасчет платы за услуги связи вследствие непредставления услуг связи не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества. Такие требования установлены, в частности, п. 26 Правил оказания услуг телефонной связи № 1342.

Таким образом, решение вопроса об осуществлении компенсации абоненту платы в связи с нарушением требований к качеству или срокам предоставления услуг поставлено в зависимость от предъявления абонентом соответствующего требования.

В то же время является очевидным, что в ряде случаев такая компенсация должна осуществляться вне зависимости от предъявления абонентом соответствующего требования, в частности, если речь идет о проведении ремонтных и профилактических мероприятий, осуществляемых оператором связи.

В частности, речь может идти об уменьшении платы путем увеличения баланса лицевого счета абонента на денежную сумму, пропорциональную количеству дней (часов) отсутствия услуги или предоставления ее ненадлежащего качества в связи с проведением оператором ремонтных и профилактических мероприятий.

В 2016 г. по различным вопросам в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 13 555 обращений, связанных с предоставлением услуг связи, что практически соответствует показателю прошлого 2015 г. (13 742), из них 12 455 – письменных (в 2015 г. – 12 248). Сохраняется тенденция увеличения количества обращений, связанных с оказанием услуг подвижной связи и передачи данных, в то время, как количество обращений по услугам радиовещания и местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи снижается, что связано с динамичным развитием сферы услуг подвижной связи и, как следствие, постепенным снижением объемов потребления стационарной телефонной связи (рис. 2.4.1).

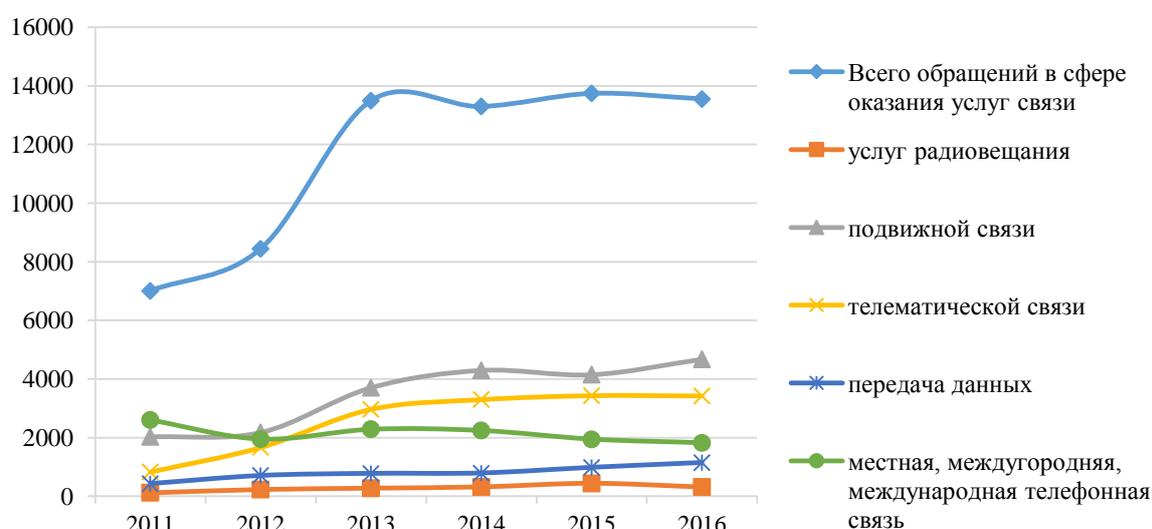


Рис. 2.4.1. Динамика количества поступивших в Роспотребнадзор обращений граждан по видам связи

Анализ работы с обращениями потребителей услуг связи в региональном разрезе показывает, что по-прежнему наиболее активны потребители услуг связи гг. Москвы, Санкт-Петербурга и Свердловской области (22 % от всех обращений). При этом почти половина всех обращений потребительской тематики (6 885) приходится на 13 регионов России (рис. 2.4.2).

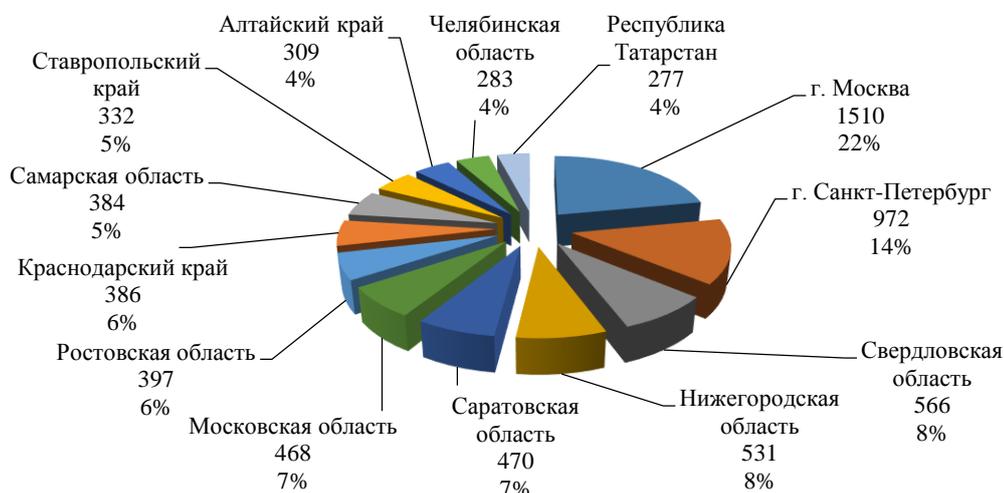


Рис. 2.4.2. Количество обращений потребителей услуг связи в 13 регионах Российской Федерации в 2016 г.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 35 %, телематических услуг связи – 25 %, услуг стационарной связи – 13 %. Структура обращений потребителей по видам услуг связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016 г., представлена на рис. 2.4.3.



Рис. 2.4.3. Структура обращений с жалобами на услуги связи

Также основными проблемными вопросами при осуществлении защиты прав потребителей услуг связи в 2016 г. по-прежнему явились проблемы, связанные с их качеством. Поскольку согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228, функции по контролю и надзору за соблюдением физическими или юридическими лицами Закона «О связи», а также контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных условий и требований в области оказания услуг связи осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых

коммуникаций, Роспотребнадзор направляет копии подобных обращений для рассмотрения в пределах компетенции Роскомнадзора. Всего в 2016 г. было перенаправлено 1 608 обращений (в 2015 г. – 1 751), из них на подвижную связь – 511 и телематические услуги – 424 (2015 г. 630 и 387 соответственно).

Всего же в Роскомнадзор²² в 2016 г. поступило 34 194 обращения граждан по вопросам в сфере связи, что составляет 35 % от общего числа поступивших в Роскомнадзор обращений.

С жалобами на операторов подвижной радиотелефонной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2016 г. в Роскомнадзор поступило 4 779 обращений (в 2015 г. – 3 113 обращений), что составляет 14 % от общего числа поступивших обращений, касающихся сферы связи, из них:

- 1 601 выразили несогласие с сумой выставленного счета за услуги связи;
- 855 отмечали отсутствие связи;
- 978 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;
- 813 отметили плохое качество функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного Интернета, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при разговорах абонентов, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т. д.).

Наибольшее число обращений содержало жалобы на деятельность ПАО «МТС» – 2 270 обращений, что составляет 47,5 % от общего числа обращений, касающихся деятельности операторов подвижной радиотелефонной связи.

С жалобами на организацию ФГУП «Почта России» в Роскомнадзор поступило 11 674 обращения, из них: 8 891 человек жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 2 783 человека – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

По вопросам функционирования оборудования связи в Роскомнадзор поступило 817 обращений, по вопросам, касающимся разрешительной деятельности и лицензирования – 658 обращений.

При рассмотрении обращений потребителей специалистами Роспотребнадзора было установлено, что в 2016 г. сохраняют актуальность проблемы, связанные с:

- навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента, снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения²³ на «короткие» номера, подключение дополнительных услуг на условиях «льготного» бесплатного периода с последующим взиманием платы при отсутствии отказа абонента от услуги);

- нарушением порядка перенесения абонентских номеров;
- нарушением порядка оказания услуг в роуминге, в том числе, отсутствием приостановления услуг при исчерпании денежных средств на лицевом счете;

- ненадлежащим информированием об условиях тарифных планов, изменение тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;

- оказанием услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством требований;

- непредоставлением информации об исполнителе и об оказываемых услугах;

- приостановлением оказания услуг связи абоненту без надлежащего уведомления потребителя.

На фоне глобального изменения способов коммуникации с потребителями – участниками рынка и наступления эры цифровой экономики и электронной коммерции способы и формы защиты прав потребителей также должны быть адекватны этим

²² Данные представлены письмом Роскомнадзора от 1 марта 2017 г. № 03ПА-16835.

²³ Далее – СМС-сообщение.

изменениям. Поэтому защита прав потребителей услуг связи была и остается приоритетным направлением деятельности надзорных органов.

В 2016 г. в сфере оказания услуг связи проведено 802 проверки, что на 2,3 % меньше по сравнению с 2015 г., в основном за счет сокращения проверок организаций, оказывающих услуги стационарной связи и телематических услуг.

Тем не менее, как и в предыдущие годы, наибольшее количество проверок проведено в сфере оказания телематических услуг, услуг подвижной и стационарной телефонной связи (рис. 2.4.4).

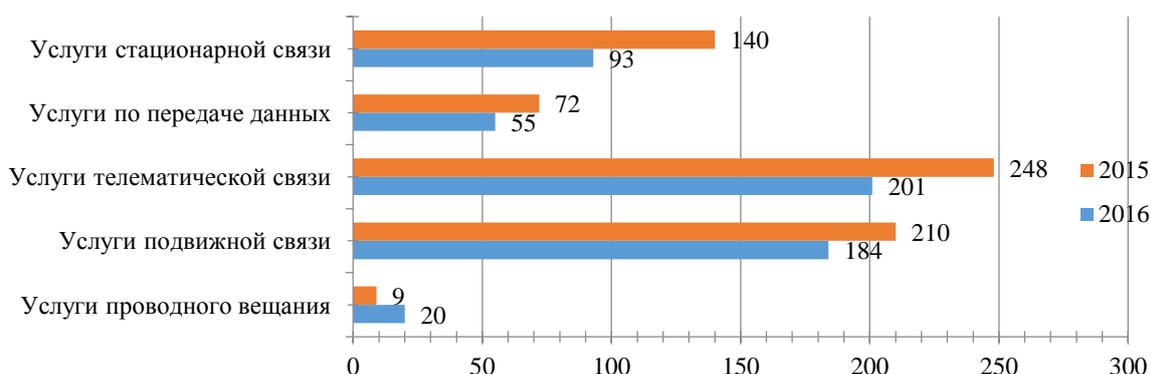


Рис. 2.4.4. Структура проверок по видам услуг связи, проведенных Роспотребнадзором

В ходе проведения проверок было выявлено 1 453 нарушения, из них при оказании телематических услуг – 293 нарушения (20 %), стационарной связи – 287 нарушений (20 %), услуг подвижной связи – 245 нарушений (17 %). Как результат – вынесено 596 постановлений о привлечении виновных к административной ответственности, из них в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих телематические услуги – 114 постановлений, услуги подвижной связи – 99, стационарной связи – 152.

Причем следует отметить, что в структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2016 г., как и 2013–2015 гг., по-прежнему остается большим процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (24,8 %), и статьи 16, определяющей недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей (7 %) (табл. 2.4.1 и 2.4.2).

Таблица 2.4.1

Структура и динамика выявленных нарушений в сфере услуг связи в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2013		2014		2015		2016	
	кол-во, ед.	уд. вес, %						
Всего, в том числе по статьям:	1 180	100	1 235	100	1 917	100	1 453	100
Статья 4 (качество услуги)	120	10,2	83	6,7	68	6,2	90	6,2
Статья 5, 6	8	0,7	12	1,0	5	0,5	3	0,2
Статьи 8– 10, 12 (информация об услуге, исполнителе услуги)	610	51,7	622	50,4	472	43,2	360	24,8
Статья 11 (режим работы исполнителя)	25	2,1	15	1,2	10	0,9	4	0,3
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	222	18,8	274	22,2	162	14,8	102	7
Другие статьи	195	16,5	229	18,5	385	34,4	198	13,6

Таблица 2.4.2

**Административные меры, принятые при осуществлении
федерального государственного надзора**

Основные результаты надзора в области защиты прав потребителей услуг подвижной связи	2013	2014	2015	2016
Количество проведенных проверок, всего	1 079	924	821	802
в том числе плановых	290	194	171	720
Количество проведенных административных расследований	255	246	200	130
Количество выявленных нарушений статей Закона «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг связи	2 143	2 231	1 917	1 453
Составлено протоколов об административном правонарушении	967	838	739	680
Число вынесенных постановлений о назначении административного наказания, всего	815	739	617	596
<i>из них</i> о назначении наказания в виде штрафа	747	678	549	511
Общая сумма наложенных штрафов, тыс. руб.	8 019,7	8 684,2	6 546,7	5 945,8

В 2016 г., как и в предыдущие три года, сохранилась тенденция к снижению количества проведенных административных расследований: с 200 в 2015 г. до 130 в 2016 г. (на 35 %).

Хоть эффективность административных расследований несколько снизилась, но остается в пределах показателей прошлых лет (для справки: 2012 г. – 60 %, 2013 г. – 71 %, 2014 г. – 69 %, 2015 г. – 76 %). В частности доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, увеличилась с 60 % в 2012 г. до 70 % в 2016 г. (90 из 130 административных расследований).

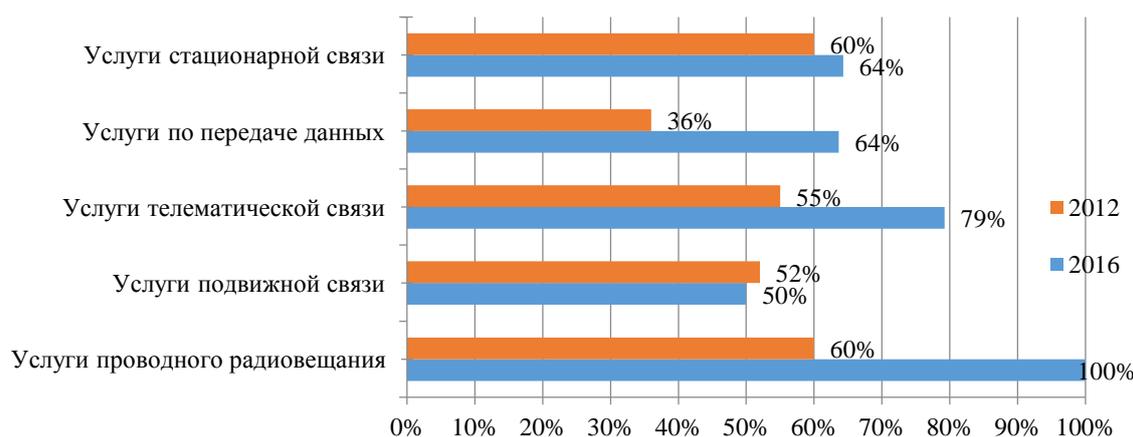


Рис. 2.4.5. Эффективность административных расследований по видам связи, проведенных Роспотребнадзором, %

В 2016 г. судебными органами была поддержана позиция Роспотребнадзора по ряду вопросов, связанных с реализацией законных прав потребителей услуг связи.

В этой связи заслуживает внимания правоприменительная и судебная практика, сложившаяся в Управлении Роспотребнадзора по Свердловской области.

В марте 2016 г. ПАО «Мобильные ТелеСистемы» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ в связи с обманом потребителя при предоставлении контентных услуг.

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило обращение З. с жалобой на действия ПАО «МТС» по факту незаконного подключения дополнительной платной услуги по подписке к Интернет-порталу с играми.

При этом оказание контент-услуги «Подписка» начинается при условии выполнения абонентом совокупности следующих действий, подтверждающих согласие абонента на получение услуги «Подписка»: ввода абонентом своего телефонного номера на <http://gamifive.ru>, символов капчи, получения абонентом на номер телефона абонента, указанный на сайте, смс-сообщения с короткого сервисного номера, содержащего код авторизации: введения вышеуказанного кода на сайте и нажатия интерактивного элемента («кнопки») «Играть» или «Получить доступ».

В соответствии с частью 5 статьи 44 Закона «О связи» оказание иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, осуществляется с согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение данных услуг.

Из объяснений потребителя следовало, что подписку он не осуществлял, подтверждений о том, что нуждается в данной услуге, не отправлял, согласие на получение не давал.

Управлением по результатам анализа материалов проверки сделан вывод о том, что ПАО «МТС» допустило подключение абоненту платных услуг при отсутствии с его стороны волеизъявления; при отсутствии возможности ознакомиться и отказаться от предоставления данной услуги непосредственно до подключения.

Схема подключения к услугам (ввод номера на сайте – отправка смс-сообщения с кодом – ввод кода из смс-сообщения на сайте) вообще не предполагает непосредственного взаимодействия оператора с абонентом посредством той сети связи, в которой оператор предоставляет услуги (телефонной связи). Указанная схема не только не позволяет однозначно установить волю абонента, но и вообще идентифицировать производимые операции с помощью средств измерений или средств связи с измерительными функциями.

Абонентский номер не является защищенной информацией. Ввод номера абонента на сайте может осуществляться любым лицом, включая лиц, экономически заинтересованных в оплате абонентом услуги. Измерительное оборудование не фиксирует содержание направляемого абоненту смс-сообщения, равно как отсутствует подтверждение уникальности кода, высылаемого абоненту, невозможности введения аналогичных кодов несколькими абонентами и ввода кода именно абонентом. Как следует из порядка предоставления услуги, ввод кода осуществляется не с абонентского (пользовательского) оборудования (что позволяет зафиксировать средства измерений или средства связи с измерительными функциями), а с оборудования, не принадлежащего сети телефонной связи (компьютера), т. е. в подключении рассматриваемых услуг участвуют устройства, не входящие непосредственно в сеть телефонной связи.

В связи с этим измерительным оборудованием (как оператора связи, так и его партнеров) может быть исключительно зафиксирован факт ввода абонентского номера на сайте, факт отправки смс-сообщения (содержание которого невозможно од-

нозначно установить), факт ввода некоего кода (уникальность которого также невозможно однозначно установить) на сайте без привязки к конкретному пользовательскому оборудованию.

Указанная схема подключения к услугам (без непосредственного и однозначно фиксируемого механизма взаимодействия оператора и абонента) создает почву для обмана потребителей.

Решением Арбитражного суда Свердловской области от 20 июня 2016 г. по делу № А60-14995/2016 постановление Управления признано законным.

Также в марте 2016 г. ООО «Екатеринбург-2000» (оператор «Мотив») привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.4 КоАП РФ в связи с тем, что оператором при исчерпании денежных средств на лицевых счетах абонентов оказание услуг связи не было приостановлено.

Абоненты Б. и З. обратились в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области с жалобами на то, что при предоставлении услуг в роуминге на лицевых счетах абонентов образовалась существенная задолженность, при этом указанным абонентам оказание услуг при исчерпании денежных средств не было приостановлено, что является нарушением п. 29 Правил № 1342. Оператор не исполнил обязанность по приостановлению оказания услуг связи у абонентов Б. и З. с авансовой системой оплаты при исчерпании денежных средств на лицевом счете. Договорами, заключенными с вышеуказанными абонентами, не предусмотрен переход с авансового платежа на отложенный при исчерпании денежных средств. Доказательств изменения условий договоров с названными абонентами (путем дополнительного соглашения или путем совершения конклюдентных действий) оператором связи не было представлено.

Решением Арбитражного суда Свердловской области от 28 июня 2016 г. по делу № А60-18565/2016 постановление Управления признано законным.

В январе 2016 г. ПАО «Вымпел-Коммуникации» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ в виде штрафа в связи с изложением договора об оказании услуг связи мелким трудночитаемым шрифтом.

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило обращение Б., в числе доводов которого было указано на то, что договор об оказании услуг связи изложен мелким шрифтом, не позволяющим оценить его условия.

В ходе проведения проверки установлено, что текст договора изложен мелким трудночитаемым шрифтом, с высотой прописных букв менее 2 мм, что не соответствует СанПиН 1.2.1253–03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых». Таким образом, нарушено право потребителя на получение информации в доступной форме.

Решением Арбитражного суда Свердловской области от 15 июня 2016 г. по делу № А60-2050/2016 постановление Управления признано законным.

2.5. Туристские услуги

Современный туризм – важнейшая сфера жизнеобеспечения деятельности человека, направленная на восстановление и развитие его физических, духовных и интеллектуальных сил. Туризм способствует повышению духовности, формированию национальной идентичности, является важным звеном патриотического воспитания, выступает как эффективное средство охраны природы и культурного наследия.

По данным Всемирной туристской организации (ЮНВТО), в 2016 г. в мире было совершено около 1 200 млн международных туристских поездок. Ежегодный

рост международного туризма за последние несколько лет составляет 4–5 %. На туризм приходится 29 % мирового экспорта услуг и 6 % общего экспорта товаров. Туризм как статья экспорта занимает пятое место после нефти, продукции химической, пищевой и автомобильной отраслей промышленности, но находится на первом месте во многих развивающихся странах. К туристской отрасли относится каждое 11 рабочее место в мире. Если раньше рост мировой экономики опережал темпы роста развития туризма, то в настоящее время темпы роста мирового туризма составляют до 5 % в год, в то время как рост мировой экономики – 2–3 % в год, то есть туризм во многом стал фактором, способствующим развитию мировой экономики. При этом зарубежный опыт показывает, что успех развития туризма напрямую зависит от того, как на государственном уровне воспринимается эта сфера деятельности, насколько она пользуется государственной поддержкой. Во Франции, Испании, Италии, Объединенных Арабских Эмиратах, Турции, Греции, Египте и других странах туризм является важной бюджетобразующей отраслью. Вклад индустрии туризма в мировой ВВП – 9,5 %. Доля туризма в ВВП Российской Федерации составляет всего лишь 1,4 %.

Следует отметить, что предыдущие 20 лет туризм в России в основном воспринимался только как зарубежный отдых, однако для успешного развития туризма в любой стране необходим устойчивый и растущий внутренний турпоток. Изменение структуры российского турбизнеса произошло к концу 2014 – началу 2015 г. На 40 % уменьшился спрос на выездной организованный туризм, и значительно увеличился внутренний турпоток, достигнув отметки 41,5 млн поездок. При этом количество международных прибытий увеличилось на 16 %.

Это связано с рядом факторов. Вхождение Республики Крым и города федерального значения Севастополя в состав Российской Федерации, прошедшие с большим успехом в 2014 г. зимние Олимпийские игры в Сочи и Универсиада в Казани вызвали небывалый рост патриотизма и интереса к родной стране.

Еще одной причиной, повлиявшей на рост внутреннего потока, стало удорожание отдыха за рубежом в результате падения курса рубля. Однако это позитивно повлияло на рост въездного потока – иностранным гостям стало выгодно путешествовать по России, приобретать товары и услуги по более низкой цене, чем уже активно пользуются многие иностранные туристы. Нужно отметить, что в структуре экспорта Российской Федерации значительную долю составляет экспорт сырьевых товаров (нефть, газ, уголь и т. д.). Въездной же туризм для России представляет собой несырьевой экспорт услуг. Важной особенностью туризма является то, что, будучи одним из источников обеспечения занятости и экономического роста, он выступает катализатором социально-экономического развития всех без исключения регионов Российской Федерации. Сглаживаются диспропорции в развитии российских регионов. Особенно важно это для направлений ранее не традиционных для туризма – моногородов, сельских поселений, северных территорий России, Сибири и Дальнего Востока. Особое значение имеет внутренний и въездной туризм для развития малого и среднего бизнеса, на 1 вложенный рубль бизнес получает от 3 до 5 рублей прибыли. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»²⁴ туристская деятельность признана государством одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации.

По информации, поступившей от Федерального агентства по туризму, в целях защиты прав и законных интересов туристов (далее также – потребители туристских услуг), обеспечения их безопасности в Российской Федерации и за ее пределами Рос-

²⁴ Далее – Закон об основах туристской деятельности.

туризмом в пределах установленной компетенции в 2016 г. рассмотрено 3 205 письменных и электронных обращений граждан и организаций, в том числе в рамках личного приема граждан непосредственно в Ростуризме. Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги, в том числе в связи с ненадлежащим качеством оказываемых услуг; отказом в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта (отказе от исполнения договора); непредоставление или предоставление не в полной мере обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристских услуг и иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций.

В соответствии с положениями Закона об основах туристской деятельности, Закона «О защите прав потребителей» Ростуризм разъясняет авторам обращений механизм защиты их прав и законных интересов, порядок возврата денежных средств туристам за неоказанные или ненадлежащим образом оказанные услуги, процедуру взаимодействия потребителей туристского продукта, туроператора и страховой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности.

Ростуризм в целях оказания помощи потребителям туристских услуг, защиты их прав и законных интересов активно взаимодействует с Роспотребнадзором и его территориальными органами. Наряду с этим, в 2016 г. осуществлялось взаимодействие Ростуризма с МВД России, Следственным комитетом Российской Федерации, ФСБ России и Генеральной прокуратурой Российской Федерации в целях защиты потребителей туристских услуг от возможных преступных посягательств со стороны недобросовестных туристических организаций и пресечения их незаконной туроператорской деятельности (табл. 2.5.1).

Таблица 2.5.1

Структура Единого федерального реестра туроператоров в 2016 г.

Общее кол-во туроператоров в Реестре в 2016 г.	Внутренний и международный въездной туризм	Только внутренний туризм	Только въездной туризм	Выездной туризм	Форма (способ) финансового обеспечения	
					договор страхования	банковская гарантия
4 357	2 122	1 468	188	579	4 307	50

По данным, предоставленным на официальном сайте Ростуризма в 2016 г. из Российской Федерации в целях туризма выехало 31 658 706 человек, что на 8 % меньше, чем в 2015 г. (34 390 169 человек). Въехало в 2016 г. в Российскую Федерацию с целью туризма 25 551 444 человека, что также в свою очередь меньше, чем в 2015 г., на 9 %. По данным Росстата, самым популярным зарубежным направлением в 2016 г. стала Греция (723 тыс. туристов), следом идут Таиланд (705 тыс.), Кипр (692 тыс.), Испания (665 тыс.).

Для более эффективной защиты интересов туристов, направляющихся с целью отдыха за рубеж, принят Федеральный закон от 2 марта 2016 г. № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность»²⁵. Начало действия документа – 1 января 2017 г. (за исключением отдельных положений). Документом, в частности, закреплены следующие новации:

– в дополнение к существующим гарантиям создается новый механизм ответственности туроператоров – фонды персональной ответственности туроператоров в

²⁵ Далее – Закон № 49-ФЗ.

сфере выездного туризма (основное их назначение – финансирование ассоциацией «Турпомощь» расходов на оказание экстренной помощи туристам конкретного туроператора);

– изменяются размеры взносов туроператоров в резервный фонд ассоциации «Турпомощь» в зависимости от количества туристов и общей цены турпродукта туроператора, а также размеры финансового обеспечения туроператоров выездного туризма;

– ужесточается административная ответственность туроператоров за нарушение законодательства;

– с 1 января 2018 г. вводится ряд новых положений, касающихся электронной путевки;

– вводятся положения, направленные на конкретизацию полномочий органов государственной власти в сфере туризма на федеральном, региональном уровнях, прав муниципальных образований в сфере туризма;

– определяются приоритетные направления государственного регулирования туризма (поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального, детского, самодетельного туризма);

– уточняются положения, касающиеся учета и отчетности в данной сфере деятельности;

– Федеральный закон «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» дополняется положением, согласно которому аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

– взносы в резервный фонд и фонд персональной ответственности туроператора в размерах, предусмотренных Законом № 49-ФЗ, за 2017 г. должны быть уплачены туроператорами, осуществляющими деятельность в сфере выездного туризма, в течение 30 дней со дня вступления в силу Закона № 49-ФЗ.

Изменения направлены на совершенствование законодательства в части правового регулирования, прежде всего, выездного туризма, в том числе на повышение защиты интересов потребителей туристских услуг и качества предоставляемых услуг, на создание прозрачного и контролируемого туристского рынка, а также на усиление ответственности туроператоров. В развитие вышеуказанного законодательного акта принято Постановление Правительства Российской Федерации от 10 августа 2016 г. № 779 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма»²⁶. Указанные Правила регулируют порядок возмещения ущерба туристам из средств фонда персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма. Основанием для возмещения является факт причинения туристу ущерба в случае невыполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации турпродукта. Датой установления факта причинения реального ущерба считается день, когда туроператор публично заявляет о прекращении своей деятельности по причине невозможности исполнения обязательств или день, когда объединению туроператоров стало известно о прекращении деятельности туроператора.

При этом Правилами определены лица, имеющие право предъявлять требования о возмещении реального ущерба, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта. К таким лицам отнесены сами туристы, иные заказчики туристского

²⁶ Далее – Правила.

продукта или их представители, действующие на основании надлежащим образом удостоверенной доверенности. Под реальным ущербом, подлежащим возмещению, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика в соответствии с договором о реализации туристского продукта. Правилами также утверждены перечень информации, которая должна содержаться в требовании о возмещении денежных средств, и перечень прилагаемых к требованию документов. Так, например, к требованию о возмещении денежных средств придется приложить копию паспорта, копию договора о реализации туристского продукта (на руках необходимо иметь оригинал договора), документы, подтверждающие реальный ущерб или надлежащим образом удостоверенные копии таких документов. Таким образом, если при банкротстве туроператора суммы фингарантий не хватит для возмещения ущерба всем пострадавшим, недостающее туристы получают из фонда персональной ответственности туроператора. Правила вступили в силу с 1 января 2017 г. Также Постановлением Правительства Российской Федерации от 1 августа 2016 г. № 736 «О внесении изменений в Правила реализации туристского продукта», уточняется термин «Исполнитель». Теперь это туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени и по поручению туроператора договоров о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Законом об основах туристской деятельности и ГК РФ. Так, за туроператорами и турагентами с 1 января 2017 г. «закреплена обязанность» информировать туристов об обеспечении экстренной помощью за счет средств фонда «Турпомощь» в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. Данное положение касается и фонда персональной ответственности. Турист и (или) другой заказчик может обратиться с требованием о возмещении реального ущерба, понесенного в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора. При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма исполнитель обязан дополнительно проинформировать в письменной форме заказчика туристского продукта:

– о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

– о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу.

В свою очередь, в целях обобщения правоприменительной практики Управлениями Роспотребнадзора была представлена актуализированная информация, касающаяся осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей туристских услуг. В Управления Роспотребнадзора в 2016 г. поступило 3 151 жалоба потребителей, недовольных оказанием им туристских услуг (из них 375 устных), рассмотрено 3 139 жалоб.

Согласно представленной Управлениями Роспотребнадзора информации за 2016 г. было проведено 2 187 (2 015 внеплановых и 172 плановых) соответствующих

мероприятий по контролю в отношении хозяйствующих субъектов, как в отношении туроператоров, являющихся юридическими лицами, так и в отношении турагентов, являющихся как юридическими лицами, так и индивидуальными предпринимателями (в 2015 г. было проведено 1 514 проверок деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих туристские услуги, из них по обращениям граждан проведено 886 внеплановых проверок). Результаты контрольных мероприятий показали 3 490 фактов выявленных нарушений требований действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере оказания туристских услуг при проведении 779 внеплановых проверок и 151 плановых, то есть при проведении 1 проверки было выявлено примерно 3,8 нарушения (в 2015 г. количество выявленных нарушений составило 5 008, то есть при каждой проверке выявлялось более 3 нарушений законодательства) (рис. 2.5.1).

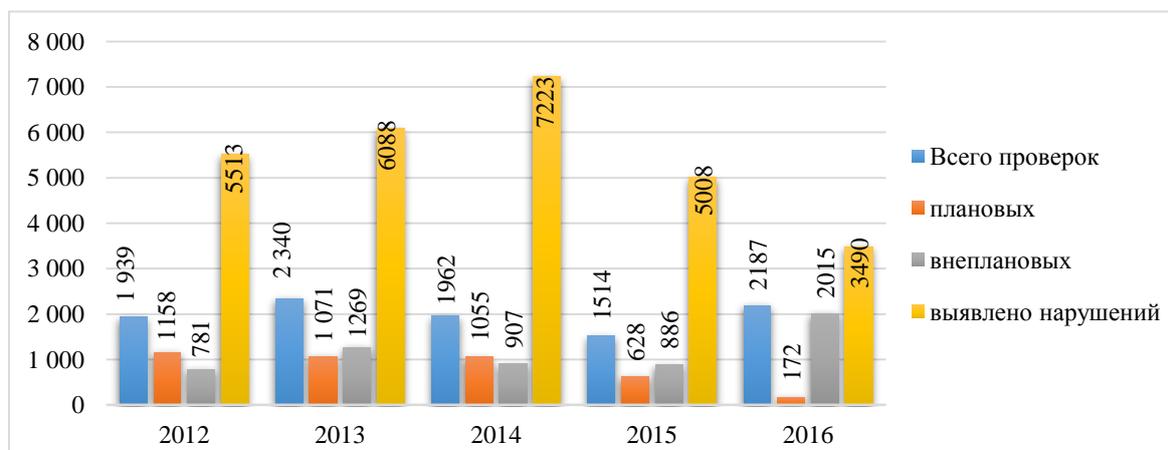


Рис. 2.5.1. Результаты проверок, проведенных в сфере предоставления туристских услуг, абс.

Структура выявленных основных нарушений на рынке туристских услуг следующая:

- 31 % – нарушения прав потребителей (туриста) на информацию об исполнителе (туроператоре, турагенте), о туристском продукте (статьи 8–12 Закона «О защите прав потребителей», статьи 6, 14 Закона об основах туристской деятельности, пунктов 4, 5 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452²⁷);

- 34 % – нарушения порядка заключения договора о реализации туристского продукта, из них 25 % – включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (статья 16 Закона «О защите прав потребителей», статьи 10, 10.1, 17 Закона об основах туристской деятельности);

- 9 % – ненадлежащее исполнение условий договора, в том числе в отношении качества услуг, нарушения сроков передачи договоров, путевок туристам (статьи 4, 28–32 Закона «О защите прав потребителей», пункт 19 Правил по реализации туристского продукта);

- 3 % – отсутствие у исполнителя книги отзывов и предложений, которая должна предоставляться потребителю по его требованию (пункт 6 Правил по реализации туристского продукта) (рис. 2.5.2).

²⁷ Далее – Правила по реализации туристского продукта.

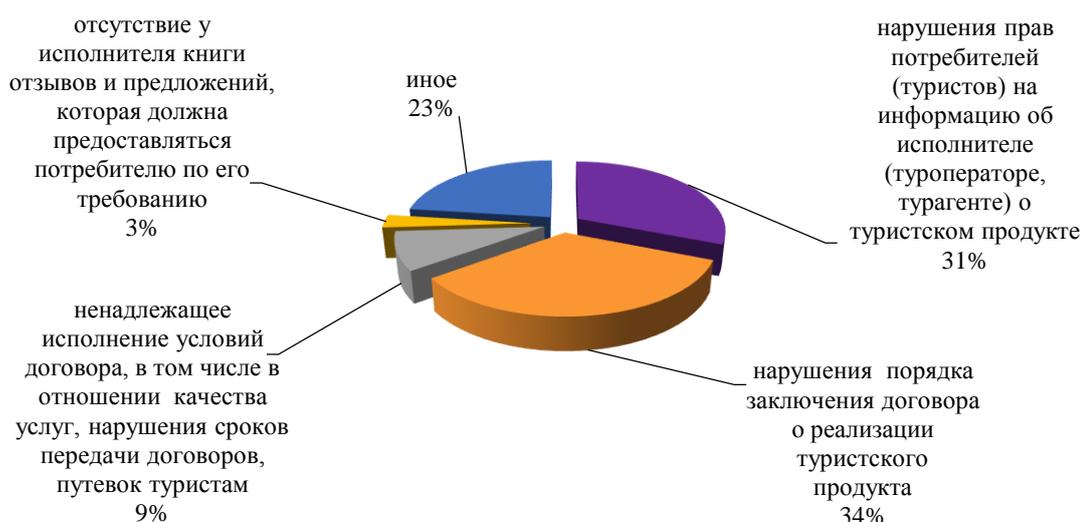


Рис. 2.5.2. Структура основных выявленных нарушений на рынке туристских услуг в 2016 г., %

Большое количество внеплановых проверок, проведенных в первой половине 2016 г., связано с мониторингом исполнения туроператорами и турагентами требования по запрету реализации гражданам Российской Федерации туристских продуктов, предусматривающих посещение Турецкой Республики, во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2015 г. № 1296 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики»²⁸.

Управлениями Роспотребнадзора в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проводились внеплановые проверки в отношении туроператоров и турагентов на основании пункта 3 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ. Предметом внеплановых проверок, проводимых в отношении туроператоров и турагентов, являлось соблюдение ими требования, сформулированного в пункте 4 Указа Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 и пункте 10 Постановления Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2015 г. № 1296, имея в виду, что после вступления в силу названных нормативных правовых актов к числу обязательных требований, связанных с оказанием туристских услуг, относится воздержание от реализации гражданам Российской Федерации туристского продукта, предусматривающего посещение территории Турецкой Республики. По данному вопросу в период с 1 декабря 2015 г. по 22 июля 2016 г. Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации было проведено 1 988 внеплановых проверок, в ходе которых фактов реализации туроператорами и турагентами туристских продуктов, предусматривающих посещение Турецкой Республики, выявлено не было. Одновременно специалистами Управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации велся мониторинг сайтов турфирм в сети Интернет.

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях участия в судебной защите потребителей в порядке статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации²⁹ при

²⁸ Далее – Указ Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 и Постановление Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2015 г. № 1296.

²⁹ Далее – ГПК РФ.

рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей туристских услуг были даны заключения по 258 гражданским делам, из которых требования потребителей были удовлетворены в 230 (89,15 %) случаях. Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 22 741,1 тыс. руб., из которых 1 383,4 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда. В общей сложности за неправомерную деятельность в сфере предоставления туристских услуг в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было наложено административных штрафов на общую сумму 5 404,3 тыс. руб. При этом чаще всего нарушения квалифицировались по следующим составам: части 1 статьи 14.4, части 2 статьи 14.4, части 1 статьи 14.5, части 1 статьи 14.6, статьи 14.7, части 1 статьи 14.8, части 2 статьи 14.8, части 3 статьи 14.8 КоАП РФ.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. было подано 112 исков в суд, в том числе в защиту неопределенного круга потребителей 47 исков. В течение 2016 г. судами было рассмотрено 99 исков, из них 44 – в защиту неопределенного круга потребителей туристских услуг. Из рассмотренных исков было удовлетворено 96, в том числе 38 – в защиту неопределенного круга потребителей. Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 4 975,8 тыс. руб., в том числе 636 тыс. руб. – компенсация морального вреда.

Законом № 49-ФЗ было введено понятие «туризм детский», под которым понимается «туризм организованной группы несовершеннолетних туристов в сопровождении руководителя, который несет обязанности их законного представителя». Однако данное обстоятельство в настоящее время не нашло своего практического продолжения в тех нормах, которые призваны обеспечить соответствующую регламентацию деятельности субъектов туристской индустрии³⁰, имеющих непосредственное отношение к детскому туризму.

Между тем существует практика организации детского летнего отдыха без должного оформления возникающих при этом отношений, в том числе на базе учебных учреждений («лагерь с дневным пребыванием»), в палаточных лагерях, а также выезды групп детей за пределы Российской Федерации с целью обучения, отдыха и т. д. Такая практика создает угрозы (риски) здоровью и безопасности детей именно вследствие правовой неопределенности порождаемых ею отношений, что приводит к безнаказанности, отсутствию ответственности за возможное при таких обстоятельствах нанесение вреда.

В этой связи представляется необходимым поднять правовую защищенность несовершеннолетних граждан до гарантированного уровня обеспечения прав и законных интересов туристов.

Согласно положениям пункта 2 статьи 1 и статьи 39.1 Закона «О защите прав потребителей» нормативный правовой акт, устанавливающий правила оказания услуг при поездках в учреждения отдыха и оздоровления детей, в том числе находящихся за пределами Российской Федерации, должен приниматься в форме соответствующего постановления Правительства Российской Федерации.

В соответствии со статьей 4 «Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности» Закона об основах турист-

³⁰ «Туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» (из статьи 1 «Основные понятия» Закона об основах туристской деятельности).

ской деятельности «порядок оказания услуг по реализации туристского продукта, порядок и условия оказания экстренной помощи туристам определяются Правительством Российской Федерации».

В настоящее время таким нормативным правовым актом, одновременно принятым и в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и в соответствии с Законом об основах туристской деятельности, являются Правила по реализации туристского продукта.

Исходя из вышеизложенного целесообразно проработать вопрос о внесении в данный нормативный правовой акт соответствующих изменений, дополняющих Правила по реализации туристского продукта положениями, устанавливающими права и обязанности участников правоотношений в сфере детского туризма (в частности касательно доведения необходимой информации об особенностях детского туризма с определением ее перечня, а также установления особых требований к исполнению обязательств со стороны организаций, осуществляющих турагентскую и туроператорскую деятельность в этой области, и непосредственных исполнителей соответствующих услуг в местах отдыха детей и т. д.).

В ходе летней оздоровительной кампании 2016 г. федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор за условиями отдыха и оздоровления детей осуществлялся за 47 045 организациями отдыха и оздоровления детей. По итогам летнего оздоровительного сезона 2016 г. во всех видах и типах оздоровительных организаций отдохнуло и оздоровилось 5 943 794 ребенка.

В соответствии со статьей 4 Закона «О защите прав потребителей» Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. В соответствии со статьей 7 Закона «О защите прав потребителей» Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортирования и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

В результате контрольно-надзорных мероприятий, были установлены факты функционирования 67 несанкционированных оздоровительных учреждений, не входящих в региональные реестры и начавших работу без уведомления органов Роспотребнадзора (Воронежская, Ивановская, Московская, Тверская, Тульская, Ленинградская, Новгородская, Саратовская, Свердловская области, Республики Карелия, Башкортостан, Хакасия, Саха (Якутия) и Крым, Алтайский, Пермский, Приморский края, г. Санкт-Петербург).

Ко всем оздоровительным организациям, начавшим работу без уведомления органов Роспотребнадзора, были приняты меры в виде административного воздействия в виде приостановления деятельности. При этом в правоохранительные органы было направлено всего 15 материалов для возбуждения уголовных дел, из которых только по 4 были возбуждены уголовные дела. В летний сезон 2016 г. в организациях отдыха детей и их оздоровления были зарегистрированы 24 очага инфекционных бо-

лезней со множественными случаями заболеваний, в том числе в 3 случаях заболевания возникли во время перевозки детей к местам отдыха и обратно железнодорожным транспортом. Общее число пострадавших в очагах составило 455 человек.

В 2016 г. судами рассмотрено 725 дел о привлечении виновных к административной ответственности, по которым было принято решение о назначении административного наказания. В 2016 г. направлено в суды 113 дел о привлечении к административной ответственности, по которым судьями принято решение о применении административного наказания в виде административного приостановления деятельности. Специалистами территориальных органов Роспотребнадзора была оказана заявителям практическая помощь в реализации гражданами своих прав на возмещение в судебном порядке имущественного и морального вреда, обусловленного причинением вреда здоровью детей вследствие некачественного оказания услуг в период летней оздоровительной кампании 2016 г.

При этом в территориальные органы Роспотребнадзора поступило всего 103 обращения. Из них:

- по 82 обращениям были составлены претензии о решении проблемы в досудебном порядке, адресованные исполнителям услуг (Костромская, Нижегородская, Новосибирская области, Республики Карелия, Хакасия, Крым, Пермский, Красноярский, Приморский, Камчатский края);

- по 7 обращениям были направлены иски в суд от имени территориального органа Роспотребнадзора (Пермский, Красноярский, Забайкальский края, Омская и Ульяновская области);

- по 10 обращениям – территориальными органами Роспотребнадзора принято участие в судебном процессе для дачи заключения по рассматриваемым делам (Республика Карелия, Приморский край, Новгородская и Амурская области);

- по 4 обращениям в суды были направлены иски в защиту неопределенного круга потребителей (Краснодарский, Пермский, Приморский края).

Наибольшее число претензий, направленных исполнителям услуг, было составлено с участием специалистов Межрегионального Управления Роспотребнадзора по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю (32 претензии), Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия (18 претензий) и Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю (12 претензий). Общая сумма присужденных судами к возмещению денежных средств составила 450,0 тыс. руб. Из них:

- в счет возврата за оплату соответствующих услуг ненадлежащего качества – 290,9 тыс. руб.;

- в счет возмещения имущественного вреда жизни (здоровью), в том числе связанных с возникновением инфекционной заболеваемости в организациях отдыха и оздоровления детей – 10,1 тыс. руб.;

- в счет возмещения морального вреда – 149,0 тыс. руб.

Так, в Республике Бурятия в период летней оздоровительной кампании 2016 г. два лагеря приостанавливали свою деятельность, в том числе ДСОЛ «Дружба» ГОУ СПО «Бурятский Республиканский педагогический колледж» по причине пожара хозяйственного корпуса, ДОЦ «Черемушки» МО «Иволгинский район» по причине нарушений обязательных требований к организации питания и содержанию помещений.

В связи с нарушениями порядка предоставления услуг потребителям в адрес Министерства спорта и молодежной политики Республики Бурятия, главы МО «Иволгинский район» и исполнителей услуг Управлением Роспотребнадзора по Республике Бурятия была направлена информация о необходимости принятия исчерпывающих мер, направленных на восстановление нарушенных прав потребителей в соответствии с действующим законодательством.

В результате исполнителями услуг приняты решения об удовлетворении требований потребителей о восстановлении нарушенных прав в связи с недостатками оказанной услуги в добровольном порядке. В ДСОЛ «Дружба» произведен возврат денежных средств в сумме 43,55 тыс. руб., ДОЦ «Черемушки» 25 детей направлены на отдых в ДСОЛ «Байкальский Бор» Прибайкальского района, остальным детям в количестве 27 человек выплачена компенсация за неиспользованный отдых в размере 57,326 тыс. руб. В связи с этим, основания для оказания помощи в судебной защите нарушенных прав потребителей услуг летнего отдыха отсутствовали.

Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в сезон летней оздоровительной кампании 2016 г. подано 2 иска в защиту неопределенного круга лиц в отношении стационарных организаций отдыха и оздоровления детей. Иски судом рассмотрены, заявленные требования удовлетворены.

В Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю в 2016 г. обратилось два потребителя (родители в интересах несовершеннолетнего ребенка) с заявлениями, содержащими просьбу о защите их интересов в суде. Услуги в соответствии с условиями договора оказаны не были, в связи с тем, что детский оздоровительный лагерь «Солнечный» не прошел необходимую подготовку и не был готов к приему детей. Таким образом, ребенок (в нарушение требований законодательства) находился в непригодном для оказания соответствующих услуг помещении – административном здании МБОУ. В рамках рассмотрения дела спор был урегулирован, отдых ребенку был предоставлен в детском оздоровительном лагере «Сосновый бор» Государственного автономного учреждения социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Спасатель» Забайкальского края с круглосуточным пребыванием детей по путевке, оплаченной из средств соответствующего бюджета (государственная социальная помощь). В период с 27 июня 2016 г. по 28 июня 2016 г. в указанном детском оздоровительном лагере установлено наличие очага норовирусной инфекции. Ребенок был включен в список пострадавших в связи с возникшим очагом норовирусной инфекции. В результате была взыскана компенсация морального вреда в размере 10,0 тыс. руб.

Согласно статье Закона об основах туристской деятельности классификация объектов туристской индустрии, к числу которых в том числе относятся гостиницы и иные средства размещения, отнесена к способам государственного регулирования туристской деятельности, осуществляемым «в соответствии с законодательством Российской Федерации» (абзац 1 статьи 5 Закона об основах туристской деятельности).

При этом положениями абзаца 2 статьи 5 Закона об основах туристской деятельности определено, что «классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляется аккредитованными организациями в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Аккредитация организаций, осуществляющих указанную классификацию, проводится органами государственной власти субъектов Российской Федерации в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

Такой порядок утвержден Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (зарегистрирован в Минюсте России 29 декабря 2014 г., регистрационный номер 35473). Причем по общему правилу, закрепленному в пункте 3 данного порядка, классификация гостиниц и иных средств размещения как объектов туристской индустрии осуществляется в добровольном порядке.

В то же время Федеральным законом от 1 декабря 2007 г. № 310-ФЗ «Об организации и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Параолимпийских зимних игр 2014 г. в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»³¹ и Федеральным законом от 7 июня 2013 г. № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 г., Кубка конфедераций FIFA 2017 г. и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»³² определены случаи, когда предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, в порядке, установленном в соответствии с Законом об основах туристской деятельности.

Таким образом, в условиях отсутствия прямого императивного требования об обязательности классификации гостиниц и иных средств размещения непосредственно в Законе об основах туристской деятельности соответствующий порядок такой классификации, утвержденный Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. № 1215, во исполнение его положений в настоящее время в равной степени применим как для добровольной классификации гостиниц и иных средств размещения, так и для обязательного проведения этой процедуры в случаях, установленных специальными законами.

Вышеназванные ведомственные нормативные правовые акты Минкультуры России сами по себе в систему законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей не входят (по смыслу статьи 1 Закона «О защите прав потребителей») и поэтому непосредственно с предметом федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей они не связаны (по смыслу пункта 2 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и «Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412). На то обстоятельство, что «предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации такое требование вводится для отдельных субъектов или на всей территории Российской Федерации» наряду с вышеназванными федеральными законами также указывает пункт 5 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085.

Согласно статье 8.1 Закона № 310-ФЗ «в период с 1 июля 2011 г. по 31 декабря 2016 г. на территории муниципального образования «Город-курорт Сочи» предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается при наличии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, в порядке, установленном в соответствии с Законом об основах туристской деятельности.

С 1 января 2017 г. аналогичное требование действует в отношении субъектов Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования, пе-

³¹ Далее – Закон № 310-ФЗ.

³² Далее – Закон № 108-ФЗ.

речень которых устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти (согласно статье 36 Закона № 108-ФЗ).

В силу части 3 статьи 36 Закона № 108-ФЗ «в период проведения спортивных соревнований, перечень которых устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, Правительство Российской Федерации вправе осуществлять государственное регулирование стоимости гостиничного обслуживания в субъектах Российской Федерации. При этом устанавливаемая Правительством Российской Федерации стоимость гостиничного обслуживания определяется исходя из присвоенной гостинице или иному средству размещения категории» (таким нормативным правовым актом, действующим с 23 февраля 2016 г., является Постановление Правительства Российской Федерации от 10 февраля 2016 г. № 89 «О государственном регулировании стоимости гостиничного обслуживания на территориях субъектов Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года»).

Поскольку согласно пункту 6.5 «Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322, Роспотребнадзор вправе применять предусмотренные законодательством Российской Федерации меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера лишь по вопросам своей компетенции, а федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей подразумевает организацию и проведение проверок соблюдения, а также выявление и пресечение исключительно обязательных требований законодательства в названной установленной сфере деятельности Роспотребнадзора, то в настоящее время необходимые надзорные полномочия в рассматриваемой сфере (в части оказания гостиничных услуг только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения) реализуются Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, которое еще в период подготовки и проведения в городе Сочи XXII Олимпийских зимних игр и XI Параолимпийских зимних игр 2014 г. на систематической основе обеспечивало и продолжает обеспечивать исполнение соответствующих функций в части выявления и пресечения фактов предоставления на территории муниципального образования «Город-курорт Сочи» «гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания без свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения», а также Управлениями субъектов Российской Федерации, где будут проводиться матчи мирового первенства (Москва (стадионы «Лужники» и «Спартак»), Санкт-Петербург, Самара, Саранск, Ростов-на-Дону, Казань, Калининград, Волгоград, Нижний Новгород, Екатеринбург).

В период подготовки к чемпионату мира по футболу 2018 г. Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в течении всего 2016 г. осуществлялся надзор за местами проживания гостей и участников Чемпионата. Международное мероприятие подобного масштаба связано с приездом огромного количества людей, которые будут проживать как в крупных гостиницах, так и в малых средствах размещения – хостелах. Количество жалоб москвичей на хостелы растет в геометрической прогрессии, с 5 – в 2013 г. до 307 – в 2016 г. Основной предмет жалоб:

– ухудшение условий проживания в собственной квартире из-за размещения хостела в смежной квартире (шум, возможность появления и распространения инфекционных заболеваний и т. д.);

– нарушения антитабачного законодательства;
– нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей: отсутствие в хостеле прейскуранта цен, вывески, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя и другие.

Это лишний раз подтверждает необходимость решения проблемы размещения хостелов именно в жилом фонде. В связи с введением налоговых каникул для малого бизнеса отмечается резкое снижение количества проверок гостиниц и хостелов в 2016 г. по сравнению с 2015 г.

Огромная работа в 2016 г. проведена сотрудниками Управления Роспотребнадзора по г. Москве и его территориальных отделов в рамках проверок, организованных прокуратурой г. Москвы в преддверии Чемпионата Мира по футболу в 2018 г., разработан унифицированный подход специалистов и отработан механизм привлечения к ответственности хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги по временному проживанию граждан, что привело к увеличению количества санкций, применяемых по результатам проверок. Всего проведено более 430 внеплановых проверок, по результатам которых к административной ответственности привлечено 423 лица, общая сумма штрафов составила около 7,1 млн руб. (в 2015 г. – 133 штрафа на 2,6 млн руб.). За весь 2015 г. была приостановлена деятельность только 25 хостелов, за 2016 г. приостановлена деятельность 53 хостелов.

Практика показывает, что в ряде случаев приостановленный судом и опечатанный судебными приставами хостел может открыться на следующий день, переоформив договор аренды и наименование юридического лица (ИП). Данное обстоятельство послужило основанием для изменения подхода к проведению проверок: в соответствии со ст. 210 ГК РФ собственник несет ответственность за принадлежащее ему имущество. Исходя из этого, проводятся параллельные проверки в отношении и собственника, и арендатора. Это исключает возможность ухода виновных от ответственности, но только в том случае, когда судом принимается решение о приостановлении деятельности объекта.

В случае если исполнителем такого вида услуг, как деятельность хостелов, является не юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, и сдача койка-мест осуществляется частным лицом, обращение направляется в органы МВД по факту осуществления предпринимательской деятельности без регистрации юридического лица или ИП. Подобные факты незаконной предпринимательской деятельности предусматривают ответственность как по статье 14.1 КоАП РФ, так и по статье 171 УК РФ.

Таким образом, только законодательно закрепленный запрет по размещению подобных объектов в жилом фонде позволит обеспечить безопасность проживающих в хостеле, жильцов многоквартирного дома, исключит необоснованные потери бюджета, а также позволит контролирующим органам, в том числе органу Роспотребнадзора реализовать свои полномочия. Законопроект «О внесении изменений в статью 17 Жилищного Кодекса Российской Федерации» (в части запрета использования жилых помещений в качестве гостиницы, иного средства временного размещения, а также предоставления в них гостиничных услуг) принят 13 мая 2016 г. в первом чтении. Кроме того, четкая регламентация требований к малым средствам размещения позволит предпринимателям, планирующим осуществлять данный вид деятельности, уже на этапе подбора помещения объективно оценивать все потенциальные риски.

2.6. Транспортные услуги

В 2016 г., по данным Министерства транспорта Российской Федерации, объем перевозок пассажиров транспортом общего пользования составил 511,4 млрд пасс.-км

(98,1 % к уровню 2015 г.). Подвижность населения на транспорте общего пользования снизилась в 2016 г. на 2,2 % к уровню 2015 г. и составила 3,5 тыс. пасс.-км. на 1 человека. Положительные тенденции роста пассажирооборота к уровню 2015 г. наблюдались на железнодорожном (103,3 %), внутреннем водном (106,7 %), морском транспорте (122,8 %), а также на внутренних перевозках воздушным транспортом (104,9 %).

Динамика пассажирооборота и транспортной подвижности населения обусловлена снижением деловой активности и реальных располагаемых доходов населения (94,1 % к 2015 г.). Объем перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в 2016 г. составил 1 040,0 млн чел. (101,5 % к 2015 г.), в том числе в пригородном сообщении (включая внутригородское сообщение) – 938,5 млн чел. (101,3 % к уровню 2015 г.). В 2016 г. автобусным транспортом общего пользования перевезено 11,1 млрд пассажиров (98,1 % к уровню 2015 г.) (табл. 2.6.1, рис. 2.6.1).

Таблица 2.6.1

Рост (снижение) пассажирооборота транспорта общего пользования в 2016 г. к 2015 г.

Вид транспорта	В 2016 г. к 2015 г., %
Городской электрический	-2,2
Железнодорожный	3,3
Воздушный	-5,1
Морской	22,8
Внутренний водный	6,7
Автомобильный (автобусный)	-1,0

**Рис. 2.6.1.** Пассажирооборот транспорта общего пользования

По данным Федерального агентства воздушного транспорта, экономическое состояние транспортной отрасли в сфере гражданской авиации можно характеризовать следующими базовыми показателями:

– с 2015 г. пассажиропоток российских авиакомпаний уменьшился с 92,1 млн человек до 88,5 млн человек в 2016 г.;

– пассажирооборот за указанный период уменьшился с 226,8 до 215,6 млрд пасс.-км в год;

– количество обслуживаемых пассажиров российскими аэропортами увеличилось с 126,7 в 2012 г. до 159,6 млн человек в 2016 г., незначительно превысив аналогичный показатель 2015 г. (159,3 млн человек).

Следует отметить, что вплоть до 2014 г. показатели пассажиропотока и пассажирооборота имели устойчивую тенденцию к росту, достигнув максимального значения в 2014 г.: пассажиропоток составил 93,2 млн человек, пассажирооборот 241,4 млрд пасс.-км. Вместе с тем, начавшаяся в 2015 г. тенденция по снижению показателей пассажиропотока и пассажирооборота продолжилась в 2016 г. Снижение показателей в 2016 г. обусловлено рядом общеизвестных внешних факторов, которые отмечались и в 2015 г.: сокращением популярных международных маршрутов в Турцию и Египет. Из выраженных в 2016 г. тенденций следует отметить сокращение пассажирооборота на международных авиалиниях на 12,6 % (в 2015 г. снижение на 16 %) и его увеличение на внутренних авиалиниях на 4,9 % (в 2015 г. рост на 12 %). При этом на внутренних воздушных линиях за 2016 г. было перевезено более 56,4 млн пассажиров, что на 7,3 % больше показателя 2015 г. (52,6 млн пассажиров). Важно отметить, что темп роста в данном сегменте в 2015 г. составил порядка 14 %. На международных линиях наблюдалось существенное падение (18,6 %) – 32,2 млн пассажиров в 2016 г. против почти 39,5 млн в 2015 г. Международные регулярные перевозки в 2016 г. выполнялись 35 российскими авиаперевозчиками по 472 маршрутам и 75 иностранными авиаперевозчиками по 303 маршрутам. Доля 15 ведущих авиакомпаний в общем объеме пассажирских перевозок выросла и составила в 2016 г. 96,2 % по количеству перевезенных пассажиров и 95 % по пассажирообороту.

Сохранение достигнутого в 2015 г. роста количества обслуженных в 2016 г. пассажиров отмечается в Крыму. Аэропорт Симферополь обслужил более 5,2 млн человек, что на 4 % больше показателя 2015 г. (5,0 млн человек). В 2016 г., как и было отмечено в 2015 г., граждане Российской Федерации продолжили активно посещать курорты Краснодарского края – города Сочи, Анапа, аэропорты которых в 2015 г. показали существенный рост и обслужили более 6,6 млн человек, что на 27 % больше показателя 2014 г. (5,2 млн человек).

Тенденция роста пассажиропотока на внутренних линиях обусловлена в том числе реализацией 5 программ субсидирования региональных перевозок. Федеральным агентством воздушного транспорта в 2016 г. были реализованы 5 программ субсидирования, направленных на развитие региональных воздушных перевозок. По итогам 2016 г. по всем программам субсидирования перевезено 1 497 980 пассажиров. В Федеральное агентство воздушного транспорта в 2016 г. поступило 6 795 обращений граждан. Наиболее актуальными для граждан являлись вопросы, связанные с тарифами, сборами и льготами на транспортные услуги, а также с транспортным обслуживанием населения. Тематика вопросов, затрагиваемых в обращениях граждан, носит как сезонный, так и ситуационный характер.

Был принят Федеральный закон «О присоединении Российской Федерации к Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок» (№ 52-ФЗ от 3 апреля 2017 г.). Таким образом, Российская Федерация присоединилась к Монреальской конвенции 1999 г., которая ратифицирована уже 130 странами. Авиапассажирам Монреальская конвенция гарантирует максимальные компенсации от авиакомпаний за нарушение правил перевозки – задержку или перенос рейса, повреждение или утрату багажа, нанесение вреда здоровью. До присоединения к Монреальской конвенции в Российской Федерации по действующему Воздушному ко-

дексу, который в части международных перевозок опирается на положения Варшавской конвенции 1929 г., по которой, например, минимальная выплата жертвам авиакатастрофы составляла 2 млн руб., по Монреальской конвенции эта сумма может составить 8 млн руб. Компенсации, определяемые в конвенции, привязаны к искусственному платежному средству – специальным правам заимствования (СПЗ). Их курс формируется на основе корзины из четырех валют: доллара, евро, иены и фунта стерлингов. Их курс меняется ежедневно (на сегодняшний день 1 СЗП составляет около 80 руб.) (табл. 2.6.2).

Таблица 2.6.2

Изменения размера выплат пассажирам при ратификации Монреальской конвенции

Виды ущерба	До ратификации Монреальской конвенции	После ратификации Монреальской конвенции
Задержка рейса	1 800 руб. час (но не более 50 % от стоимости билета)	4 159 СПЗ (325 775 руб.) – максимум
Потеря багажа	600 руб. за кг (для багажа)	19 СПЗ (88 783 руб.) – максимум
Причинение вреда жизни и здоровью пассажира	не более 2 млн руб.	100 тыс. СПЗ (7,85 млн руб.) – максимум

Общий ущерб до 100 тыс. СПЗ перевозчик обязан будет возместить полностью, без оговорок. Претензии пассажиров свыше этой суммы перевозчик будет иметь возможность отклонить, доказав, что ущерб был причинен не по вине перевозчика, а в случае непреодолимой силы. Согласно Монреальской конвенции пассажир может подать иск к перевозчику по своему месту жительства, что сокращает его расходы на судебные издержки.

Однако по условиям Монреальской конвенции перевозчик отвечает за вред, происшедший в случае смерти или телесного повреждения пассажира, только при условии, что происшествие, которое явилось причиной смерти или повреждения, произошло на борту воздушного судна или во время любых операций по посадке или высадке. А также перевозчик отвечает за вред, произошедший в случае уничтожения, утери или повреждения зарегистрированного багажа, только при условии, что случай, который явился причиной уничтожения, утери или повреждения, произошел на борту воздушного судна или во время любого периода, в течение которого зарегистрированный багаж находился под охраной перевозчика. Перевозчик несет ответственность за вред, происшедший вследствие задержки при воздушной перевозке пассажиров, багажа или груза. Однако перевозчик не несет ответственности за вред, причиненный вследствие задержки, если он докажет, что им и его служащими и агентами приняты все возможные, разумно необходимые меры к тому, чтобы избежать вреда или что ему или им было невозможно принять такие меры.

В Роспотребнадзор в 2016 г. поступило 5 809 обращений (в 2015 г. – 6 459 обращений) граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта.

Всего территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. было проведено 918 проверок деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги по перевозке пассажиров различными видами транспорта, из них по обращениям граждан проведено 752 внеплановые проверки, по результатам которых было выявлено 1 637 нарушений или в среднем на каждую проверку было выявлено более 1,8 нарушений действующего законодательства (в 2015 г. – 3,2) (рис. 2.6.2).

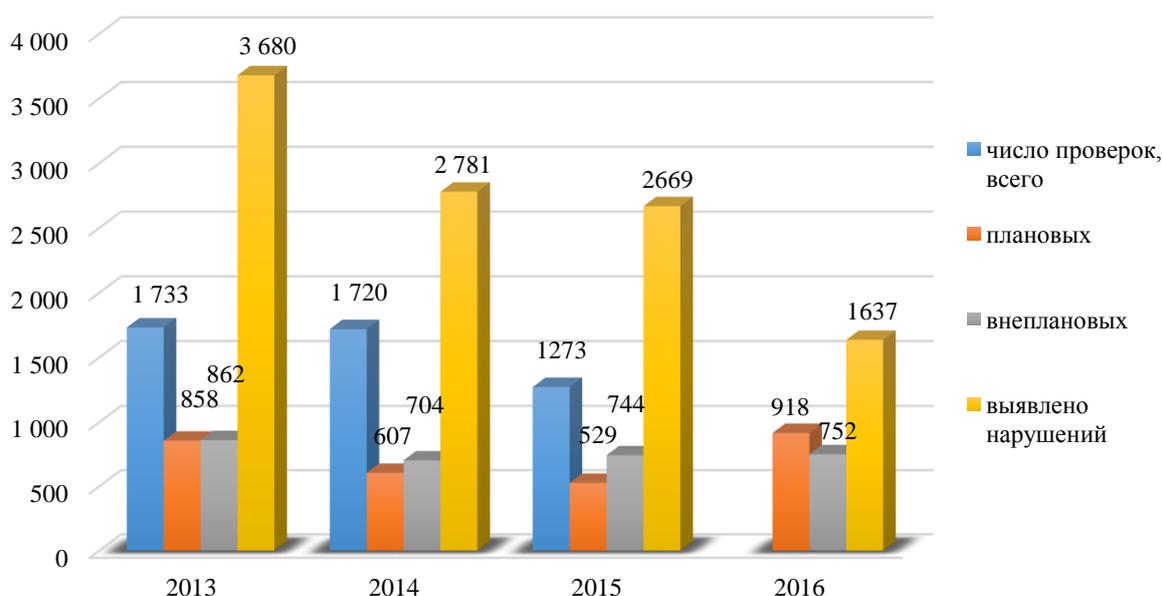


Рис. 2.6.2. Результаты проверок, проведенных в сфере предоставления услуг перевозки пассажиров всеми видами транспорта, абс.

Основная доля выявленных Роспотребнадзором нарушений в сфере оказания пассажирских перевозок, за совершение которых предусмотрена административная ответственность нормами КоАП РФ, в 2016 г. пришлось на часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ (42,6 %), предусматривающую ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме его работы; а также на часть 1 статьи 14.4 КоАП РФ (22,8 %) – за оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг; часть 1 статьи 14.5 КоАП РФ (12,58 %) – за оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации.

В общей сложности за неправомерную деятельность в сфере предоставления услуг по перевозке пассажиров в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было наложено административных штрафов на сумму 5 728,1 тыс. руб. (в 2015 г. – 6 474,7 тыс. руб.). В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг перевозки были даны заключения по 76 гражданским делам, из которых требования потребителей были удовлетворены в 67 случаях. Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 2 398,6 тыс. руб., из которых 399 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда. В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей транспортных услуг территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. подано в суды 21 исковое заявление, из них удовлетворено 17 исков.

Стоит отметить, что 2016 г. ОАО «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД») объявлен Годом пассажира, в связи с чем одним из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту явилось удовлетворение потребностей населения в качественных и доступных железнодорожных перевозках.

С целью улучшения качества железнодорожных перевозок и доступности услуг железнодорожного транспорта Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (далее – Управление) разработан совместный План мероприятий Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ОАО «РЖД» по проведению в 2016 г. Года пассажира (далее – План мероприятий).

Реализовано решение совместной Коллегии от 10 мая 2016 г. «О результатах федерального государственного надзора на объектах пассажирского комплекса ОАО «РЖД», направленное на реализацию Плана мероприятий по проведению в 2016 г. Года пассажира.

В соответствии с Планом мероприятий проводились совместные совещания по вопросам повышения качества обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта, публичные мероприятия на объектах пассажирского комплекса в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, консультирование и информирование потребителей услуг железнодорожного транспорта, в том числе лиц с ограниченными возможностями, об их потребительских правах с целью повышения правовой грамотности, обеспечение пассажиров железнодорожного транспорта информационными материалами по профилактике заболеваний, соблюдению здорового образа жизни.

Проведены совместные мероприятия территориальных отделов Управления и железных дорог – филиалов ОАО «РЖД» по вопросам защиты прав пассажиров на железнодорожном транспорте.

В рамках реализации Плана мероприятий Года пассажира:

- проведена 91 акция «День пассажира» на различных железных дорогах – филиалах ОАО «РЖД» совместно с АО «Федеральная пассажирская компания», пригородными пассажирскими компаниями;

- разработаны анкеты пассажиров поездов дальнего следования и пригородного сообщения, которые направлены для проведения опросов в ОАО «РЖД»;

- проведена работа по формированию доступной среды для маломобильных групп населения на объектах вокзальной инфраструктуры и в поездах для проезда инвалидов–колясочников;

- пассажиры обеспечиваются информационными материалами по профилактике заболеваний, здорового образа жизни;

- проведен анализ обращений граждан, поступивших в Управление, и направлен президенту ОАО «РЖД» с предложениями по улучшению организации перевозок пассажиров.

По итогам анкетирования пассажиров выявлено:

- 47 % пассажиров отдают предпочтение плацкартным вагонам, 34 % – купейным, 10 % – сидячим;

- 91 % респондентов отметили, что смогли приобрести проездной документ на нужную дату, при этом большинство участников опроса приобретают билеты по Интернету;

- более 80 % пассажиров оценивают комфортность проезда и сервисные услуги в поездах дальнего следования положительно;

- основными достоинствами большинство респондентов считают работу проводников (по пятибалльной шкале) – 4,4 балла;

- средняя оценка организации услуг маломобильным пассажирам составила 3,7 балла;

- средняя оценка организации общественного питания на вокзалах и станциях составила 3,4 балла.

Информирование и консультирование потребителей на железнодорожном транспорте осуществляют 69 консультационных пунктов при Дорожных филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» на 15 железных дорогах Российской Федерации. Пунктами информирования и консультирования граждан в 2016 г. проведено 3 810 консультаций (2015 г. – 3 673).

Реализуемая Управлением и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» концепция развития консультирования и информирования потребителей находит поддержку в ОАО «Российские железные дороги». Управление совместно с ОАО «РЖД» провело в 2016 г. 11 акций «Общественная приемная – «Защита прав потребителя – пассажира железнодорожного транспорта». Общественная приемная – это один из наиболее эффективных способов взаимодействия и обмена информацией в цепочке «пассажир – перевозчик – владелец инфраструктуры».

На крупных вокзалах дальнего и пригородного сообщения с 12 по 18 марта 2016 г. специалисты территориальных отделов Управления и специалисты ОАО «РЖД», региональных пригородных пассажирских компаний проводили прием граждан по вопросам улучшения качества перевозок пассажиров в пригородном сообщении.

На вокзалах Москва-Павелецкая, Москва-Ярославская специалисты Московского территориального отдела Управления приняли участие в совместной с Главным Управлением на транспорте МВД России и ОАО «РЖД» ежегодной социально-экономической акции «Час пассажира». В приеме граждан принимали участие прокурор Юго-Западной транспортной прокуратуры, руководство Павелецкого и Ярославского вокзалов г. Москвы и сотрудники причастных служб вокзалов.

На все обращения граждан даны разъяснения в рамках полномочий соответствующих ведомств и служб. Вопросы, требующие проведения проверки и принятия решения, приняты к сведению и к исполнению в рамках компетенции. Кроме того, на каждой железной дороге ОАО «РЖД» перевозчики совместно с территориальными отделами Управления проводили соответствующие мероприятия с учетом их значимости для конкретной дороги.

Так, 21 июля 2016 г. на железнодорожном вокзале Иркутск-пассажирский Восточно-Сибирской железной дороги специалисты Восточно-Сибирского территориального отдела Управления совместно с представителями вокзала Иркутск-пассажирский и ОАО «Байкальская пассажирская пригородная компания» приняли участие в акции «День пассажира». Участники акции провели консультирование пассажиров по качеству оказываемых услуг в поездах дальнего следования, электропоездах и услугах, оказываемых на вокзале.

На Витебском вокзале г. Санкт-Петербурга специалисты Октябрьского территориального отдела Управления приняли участие в социально-профилактической акции «День пассажира».

В ходе мероприятия организаторами и участниками акции даны разъяснения и исчерпывающие ответы пассажирам, обратившимся с вопросами о правилах возврата билетов, достоверности представляемой информации на вокзалах, об оказании услуг в части комфортного пребывания на вокзалах, о правилах бесплатного пользования туалетами на вокзалах, борьбе с табакокурением в запрещенных местах.

Состоялась 9 июня 2016 г. встреча руководства ОАО «Центральная Пригородная пассажирская компания» с пассажирами. Во встрече приняли участие специалисты Московского территориального отдела Управления, представители ОАО «РЖД», Управления транспорта МВД России по ЦФО. Встреча прошла в формате «вопрос-ответ». Основная часть заданных вопросов касалась обеспечения правопорядка в поездах, в том числе несанкционированной торговли. Представитель УТ МВД России по ЦФО отметил, что перевозчик, к сожалению, сталкивается с законодательными

ограничениями в отношении нелегальных торговцев и зачастую не может заставить их покинуть поезд. Многие торговцы формально соблюдают правила проезда и приобретают билеты.

В г. Москве 20 апреля 2016 г. состоялся «Пассажирский форум-2016», посвященный развитию транспортных услуг и современных сервисов в сфере пассажирских перевозок. Впервые площадкой для проведения форума стал действующий железнодорожный вокзал – Казанский вокзал г. Москвы, который известен самым большим в России пассажиропотоком как в пригородном, так и в дальнем сообщении.

Вторая часть форума проходила в форме ответов на вопросы пассажиров, находящихся в здании Казанского вокзала г. Москвы, впервые в форуме принимали участие пассажиры, у которых была возможность задать вопросы и включиться в обсуждение. Специалисты Управления участвовали в ответах на вопросы пассажиров, находящихся в здании Казанского вокзала, по проблемам оказания услуг для проезда железнодорожным транспортом гражданам с ограниченными возможностями, консультировали граждан по перечню услуг, оказываемых Центром содействия мобильности ОАО «РЖД», условиям подачи заявки на оказание ситуационной помощи на железнодорожных вокзалах. Также специалисты Управления информировали пассажиров о способах обращений по вопросам качества услуг на железнодорожном транспорте: по электронному адресу на официальном сайте Управления, на «горячую линию», в общественную приемную.

2.7. Образовательные услуги

В Роспотребнадзор в 2016 г. поступило 1 430 обращений граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей образовательных услуг, что на 30 % больше, чем в 2015 г. (1 103 обращения).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 6 584 проверки деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих образовательные услуги потребителям (в 2015 г. – 3 450), 5 034 плановых и 1 550 внеплановых, всего количество выявленных нарушений составило 10 541 (в 2015 г. – 7 428).

Таким образом, в ходе каждой проверки выявлялось 1,6 нарушения законодательства (в 2015 г. – 1,3 нарушения), регулирующего правоотношения в указанной сфере (рис. 2.7.1).

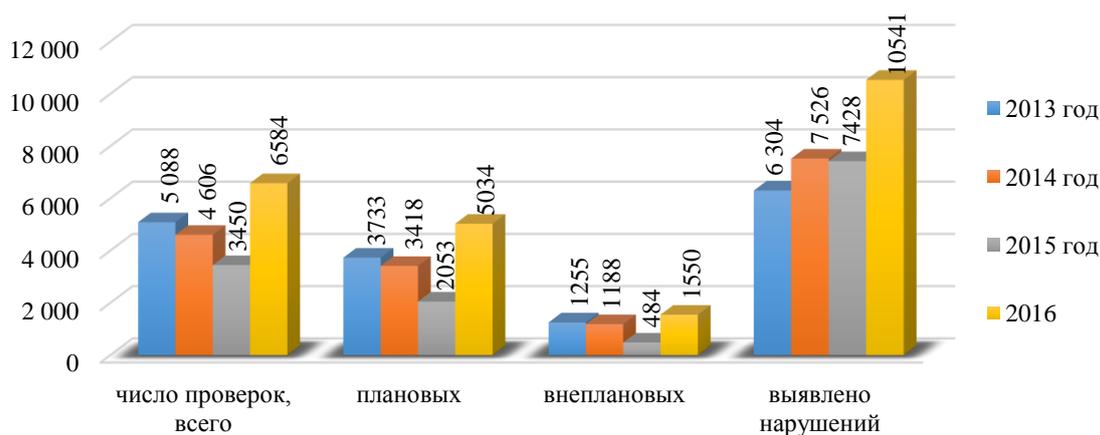


Рис. 2.7.1. Результаты проверок, проведенных в сфере предоставления образовательных услуг, абс.

Из общего числа выявленных нарушений (10 541) 92 % пришлось на нарушения положений Закона «О защите прав потребителей», основной объем которых как в

абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию.

Основная доля выявленных Роспотребнадзором нарушений в сфере оказания образовательных услуг, за совершение которых предусмотрена административная ответственность нормами КоАП РФ, в 2016 г. пришлось на часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ (38,7 %), предусматривающую ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме его работы, а также на часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ (18,5 %) – за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей. В общей сложности за неправомерную деятельность в сфере предоставления образовательных услуг в 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было наложено административных штрафов на сумму 4 072,0 тыс. руб. (в 2015 г. – 8 618,8 тыс. руб.).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей платных образовательных услуг были даны заключения по 63 гражданским делам, из которых требования потребителей были удовлетворены в 55 (87 %) случаях. Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 2 453,9 тыс. руб., из которых 187,5 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда (табл. 2.7.1)

Таблица 2.7.1

Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей платных образовательных услуг

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от показателя по Российской Федерации, %
	Российская Федерация	63	100
1	Белгородская область	26	41,3
2	Амурская область	11	17,5
3	Ленинградская область	5	7,9
4	Нижегородская область	4	6,3
6	Другие субъекты	17	27,0

В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей образовательных услуг территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. подано в суды 137 исковых заявлений, из них удовлетворено 108 исков или 78 % (табл. 2.7.2)

Таблица 2.7.2

Количество исков в защиту неопределенного круга потребителей платных образовательных услуг, направленных территориальными органами Роспотребнадзором в суд

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество исков	Доля от показателя по Российской Федерации, %
	Российская Федерация	137	100
1	Санкт-Петербург	23	17,6
2	Республика Башкортостан	18	13,7
3	Алтайский край	18	13,7
4	Республика Коми	11	8,4
5	Саратовская область	10	7,6
6	Другие субъекты	51	39,0

В соответствии со статьей 93 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»³³ государственный контроль (надзор) в сфере образования включает в себя федеральный государственный контроль качества образования и федеральный государственный надзор в сфере образования.

В соответствии со статьей 93 Закона об образовании под федеральным государственным надзором в сфере образования понимается деятельность, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушения организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – образовательные организации), требований законодательства об образовании.

Закон об образовании обязывает образовательные организации формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивать доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет. Несоблюдение требований о размещении и актуализации на официальных сайтах информации об образовательной организации приводит к ненадлежащему информированию абитуриентов и их родителей и нарушению прав и законных интересов иных потребителей образовательных услуг.

Одним из эффективных методов получения информации о состоянии системы образования является проведение мониторинга системы образования. Мониторинг системы образования – это законодательно регламентированная деятельность Рособнадзора по систематическому наблюдению за исполнением обязательных требований, анализу и прогнозированию состояния исполнения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, обязательных требований.

Результаты мониторинга системы высшего образования эффективно используются Рособнадзором при принятии управленческих решений в отношении образовательных организаций, выступают дополнительной информационной платформой при проведении процедур государственного контроля и надзора, а также учитываются при формировании ежегодных планов проведения проверок юридических лиц.

В целях реализации полномочий, предусмотренных статьей 97 Закона об образовании и «Правилами осуществления мониторинга системы образования...», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 5.08.2013 № 662, в ноябре 2016 г. Федеральной службой по надзору в сфере образования (Рособнадзор) проведен мониторинг системы образования в отношении образовательных организаций высшего образования, имеющих действующую лицензию на осуществление образовательной деятельности и функционирующий официальный сайт в сети Интернет.

Надзор за соблюдением образовательными организациями законодательства Российской Федерации в сфере образования осуществлялся в том числе в части соблюдения требований:

– по размещению на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновлению информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582;

– по внесению сведений в федеральную информационную систему обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образова-

³³ Далее – Закон об образовании.

ния, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2013 г. № 755³⁴. В результате проведения мониторинга были выявлены нарушения:

– в части соблюдения требований по внесению сведений в ФИС ГИА и приема, в том числе в части предоставления информации об организации и проведении приемной кампании – у 98 % образовательных организаций высшего образования;

– в части соблюдения требований по размещению на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновлению информации об образовательной организации – у 85 % (в 2015 г. – у 93 %) образовательных организаций высшего образования, у 17 % (в 2015 г. – 28,5 %) эти нарушения составляют более 30 %.

На основе данных, предоставленных из ФИС ГИА и приема, были выявлены следующие нарушения: отдельными вузами в ФИС ГИА и приема не представлены сведения о результатах вступительных испытаний, о количестве мест для приема, о заявлениях о приеме, о контрольных цифрах приема на обучение, о минимальном количестве баллов ЕГЭ, необходимых победителям и призерам олимпиад для использования особого права на поступление, об особых правах, предоставленных поступающим при приеме, о лицах, зачисленных в образовательную организацию (приказы о зачислении), о квотах целевого приема на обучение, о квоте приема лиц, имеющих особое право, о правилах приема и другие. Например, правила приема не представлены 17 % вузов (рис. 2.7.2).



Рис. 2.7.2. Основные нарушения, выявленные на интернет-сайтах вузов

Практически каждой образовательной организацией нарушаются те или иные требования по организации и проведению приемной кампании. Более 50 % нарушений отмечено у 17 % образовательных организаций, у 20 % зафиксировано 20 и менее

³⁴ Далее – ФИС ГИА и приема.

процентов нарушений. Наибольшее количество нарушений отмечается в части предоставления сведений о результатах вступительных испытаний (58,7 % вузов).

Отдельно были проанализированы сроки проведения приемной кампании в образовательных организациях. Анализ позволил выявить несоблюдение сроков начала/окончания/проведения приемной кампании (несоответствие фактической даты и даты, установленной в нормативных правовых актах) более чем у 30 % образовательных организаций

В соответствии с установленными требованиями на официальном сайте образовательной организации должен быть создан специальный раздел «Сведения об образовательной организации». По результатам мониторинга официальных сайтов вузов данный раздел отсутствует на сайтах 8 % (в 2015 г. – 26 %) образовательных организаций. Обеспечили наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети Интернет для слабовидящих 77 % (в 2015 г. – 57 %) вузов.

Копии отдельных локальных нормативных актов отсутствуют у 14 % (в 2015 г. – 39 %) вузов. Зачастую на официальных сайтах отсутствуют копии порядка оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, коллективного договора.

Правила приема на 2017/2018 учебный год не размещены на сайтах 37 % образовательных организаций.

Отсутствует на сайте информация о федеральных государственных образовательных стандартах и/или об образовательных стандартах у 12 % (в 2015 г. – 15 %) вузов, у 5 % (в 2015 г. – 7 %) – копии устава образовательной организации, у 10 % (в 2015 г. – 19 %) – информация о реализуемых образовательных программах.

Представлена на сайте информация об обеспечении материально-технических условий, обеспечивающих возможность беспрепятственного доступа поступающих с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания (в том числе информация о наличии пандусов, подъемников, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов) у 63 % (в 2015 г. – 37,7 %) вузов.

Вместе с тем, результаты мониторинга официальных сайтов образовательных организаций высшего образования, проведенного в 2016 г., подтвердили наметившуюся в 2015 г. положительную тенденцию соблюдения вузами требований законодательства (рис. 2.7.3).

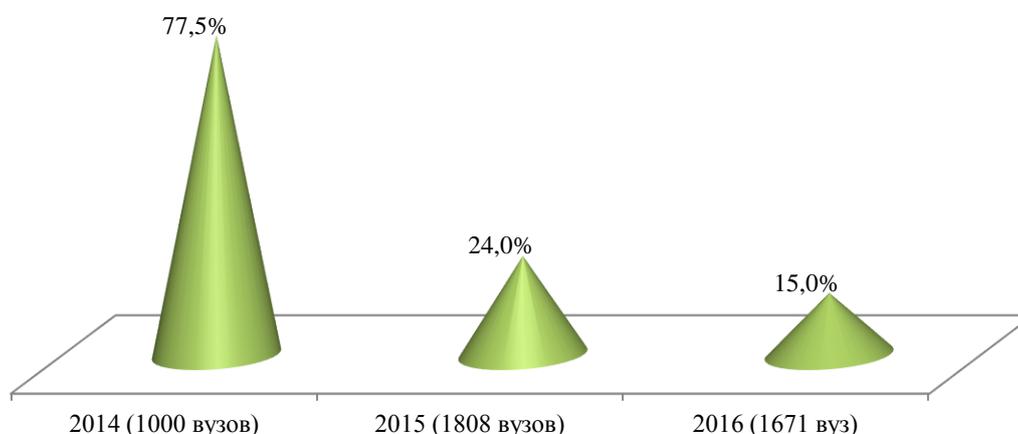


Рис. 2.7.3. Доля вузов, у которых выявлено более 35 % нарушений, %

Отчет о результатах мониторинга системы высшего образования направлен в Минобрнауки России для подготовки доклада в Правительство Российской Федерации.

В 2016 г. Рособrnадзором проведено более 470 контрольно-надзорных мероприятий в части соблюдения образовательными организациями законодательства Российской Федерации в сфере образования (в 2015 г. – более 550), в том числе «Правил оказания платных образовательных услуг», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706³⁵.

В соответствии Правилами исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации».

Между тем в нарушение установленных требований образовательные организации до заключения договора и в период его действия не предоставляют заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

При осуществлении в 2016 г. плановых и внеплановых, выездных и документарных контрольно-надзорных мероприятий Рособrnадзором выявлены следующие нарушения Правил:

- договоры об оказании платных образовательных услуг, заключаемые с заказчиками, содержат условия, предусматривающие изменение стоимости платных образовательных услуг в иных случаях, помимо увеличения стоимости с учетом уровня инфляции;

- у образовательной организации отсутствует локальный акт, устанавливающий основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг;

- локальный акт образовательной организации предусматривает оплату повторной процедуры защиты дипломного проекта, повторного прохождения итоговой государственной аттестации, оплату за пересдачу экзаменов и зачетов;

- в договорах об оказании платных образовательных услуг отсутствует ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

- в договорах на оказание платных образовательных услуг не указываются полная стоимость образовательных услуг, вид и уровень образовательной программы, вид документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им образовательной программы, нормативный период обучения, порядок изменения и расторжения договора.

В нарушение Правил и Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 21 ноября 2013 г. № 1267 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования» в договорах не предусмотрены права заказчика при обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

По результатам проведенных в 2016 г. контрольно-надзорных мероприятий, уполномоченными лицами Рособrnадзора возбуждено 103 дела об административных правонарушениях по части 1 статьи 19.30 КоАП РФ (в 2015 г. – 277). Постановлениями судебных органов, поступившими в Рособrnадзор в 2016 г., административным наказаниям в виде административных штрафов подвергнуто 37 юридических и должностных лиц на общую сумму 2 140 тыс. руб. Более 300 образовательным организациям выданы предписания Рособrnадзора об устранении выявленных нарушений в части ненадлежащего исполнения Правил (в 2015 г. – более 400).

³⁵ Далее – Правила.

2.8. Медицинские услуги

Формирование системы, обеспечивающей доступность медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки, является основной целью государственной политики в области здравоохранения на период до 2020 г., что отражено в «Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-6.

В этой связи вопросы совершенствования законодательства Российской Федерации в области здравоохранения, направленного на соблюдение соответствующих прав граждан и обеспечение связанных с ними государственных гарантий, повышение роли и ответственности страховых медицинских организаций, которые являются реальными участниками процесса организации медицинской помощи, способными влиять на состояние здоровья населения, должны рассматриваться через призму эффективной защиты прав потребителей медицинских услуг.

При этом акцентированное внимание должно быть обращено на те проблемы, которые в наибольшей степени волнуют пациентов, а это в первую очередь вопросы обеспечения качества и безопасности предоставляемых медицинскими организациями услуг.

Данные вопросы стабильно преобладают в структуре соответствующих обращений граждан, поступающих в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), при этом количество возросло с 24 644 в 2014 г. до 37 786 в 2016 г. (соответственно доля от общего количества обращений выросла с 47,2 до 58,2 %).

Наибольшее количество обращений граждан по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности в расчете на 100 тыс. населения поступает от жителей Москвы, Магаданской области, Севастополя, Московской области, Санкт-Петербурга; наименьшее – от жителей Чеченской, Кабардино-Балкарской Республик, Республик Алтай, Тыва и Марий Эл.

В целом в рамках реализуемой Росздравнадзором функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения, включающей в себя государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, в 2016 г. проведена 18 741 проверка в отношении 10 112 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (8 362 проверки касались непосредственно контроля качества и безопасности медицинской деятельности, что на 8,6 % больше соответствующего показателя 2015 г. и на 50,4 % – 2014 г.).

В половине случаев – при 9 263 проверках (в 2015 г. – при 9 230) были выявлены нарушения обязательных требований, число которых в 2016 г. составило 50 880 против 35 460 в 2015 г. (рост почти в 1,5 раза).

Всего нарушения выявлялись у 7 023 хозяйствующих субъектов (в 2015 г. – у 7 601), при этом у 5 232 из них (в 2015 г. – у 2 892) выявлялись нарушения, представлявшие непосредственную угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан.

По результатам 5 092 проверок (в 2015 г. – 4 024) были возбуждены дела об административных правонарушениях, что в 1,2 раза больше, чем в 2015 г.

Одновременно в 1,4 раза по сравнению с 2015 г. увеличилось количество наложенных административных штрафов, общая сумма которых составила в 2016 г. 166 003 тыс. руб., что в 1,6 раза больше, чем в 2015 г.

Поскольку отношения между хозяйствующими субъектами, осуществляющими медицинскую деятельность, и физическими лицами, основанные на возмездном

предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006, соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

В его рамках территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. в данной сфере было проведено 4 058 плановых (в 2015 г. – 3 699) и 2 639 (в 2015 г. – 2 204) внеплановых проверок в отношении 5 291 (в 2015 г. – 5 009) хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), в ходе которых было выявлено 17 535 (в 2015 г. – 15 924) нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей. При этом нарушения выявлялись при проведении плановых проверок в 80,4 % случаев, при проведении внеплановых проверок – в 38,4 % случаев.

Основными видами выявляемых нарушений являлись:

– непредоставление в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации из числа обязательной об исполнителе и оказываемых им платных медицинских услугах (число таких нарушений по сравнению с 2015 г. возросло на 10,8 %, достигнув 6 877);

– заключение договоров на условиях, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными нормами законодательства о защите прав потребителей (в 2016 г. таких нарушений было 1 472, что больше данного показателя 2015 г. на 30,3 %).

По итогам проведенных проверок было выдано 3 159 предписаний о прекращении нарушений, а также подано в суд 91 исковое заявление.

По фактам выявленных административных правонарушений в 2016 г. было составлено 7 380 протоколов, виновные лица привлечены к административной ответственности на общую сумму 31 643,3 тыс. руб.

В рамках участия в судебной защите потребителей платных медицинских услуг было дано 131 заключение по соответствующим делам о защите прав потребителей (в 2015 г. – 79), из которых 105 завершились в пользу последних с присуждением в общей сложности 7 474,5 тыс. руб.

Кроме того, 159 исков было подано в защиту неопределенного круга потребителей и 19 – в защиту конкретных потребителей, из которых удовлетворены соответственно 145 и 9 (потребителям присуждено 2 144,6 тыс. руб.).

Отдельной проблемой применительно к теме защиты прав потребителей в сфере здравоохранения является вопрос обеспечения населения качественными и доступными лекарственными средствами.

Одним из механизмов повышения лекарственной доступности, по мнению Союза потребителей России, может стать развитие идей лекарственного страхования.

В то же время актуальной остается и деятельность по противодействию попаданию в оборот фальсифицированных лекарственных средств.

В 2016 г. в рамках надзорных функций Росздравнадзора было изъято из обращения и уничтожено 7 243 018 упаковок недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средств, ограничено обращение 1 149 410 единиц недоброкачественных, фальсифицированных и контрафактных медицинских изделий, пресечен оборот 1 938 серий лекарственных средств, создающих угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан, что составило 0,81 % от общего количества серий, поступивших в обращение в 2016 г. (по данным АИС Росздравнадзора, 237 968 серий).

3. Судебная защита прав потребителей

В 2016 г. продолжала формироваться судебная практика с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации³⁶, изложенной в постановлении Пленума ВС РФ № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Указанное постановление в значительной степени способствовало более активному отстаиванию потребителями своих прав и интересов в судебных инстанциях.

В дополнение к принятому 29 января 2015 г. Постановлению Пленума ВС РФ № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» 22 июня 2016 г. Президиумом ВС РФ был утвержден «Обзор практики рассмотрения судами дел, связанных с обязательным страхованием гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

Кроме того, в трех обзорах судебной практики Верховного Суда Российской Федерации были рассмотрены следующие вопросы применения потребительского законодательства:

– о неприменении положений статьей 28 и 30 Закона «О защите прав потребителей» к отношениям сторон кредитного договора³⁷;

– об оплате исполнителю только фактически понесенных потребителем расходов, связанных с исполнением обязательств по договору об оказании платных образовательных услуг³⁸;

– о предоставлении участнику долевого строительства полной достоверной информации о потребительских свойствах и характеристиках конкретного объекта долевого строительства и описании местоположения строящегося объекта недвижимости с учетом окружающей обстановки, а также сведений о составе и месте расположения общего имущества в многоквартирном доме (например, электрического, санитарно-технического, иного оборудования)³⁹.

Вместе с тем очевидными становятся новые тенденции в сфере правоприменительной практики (рис. 3.1).

³⁶ Далее также – ВС РФ.

³⁷ «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2016)» (утв. Президиумом ВС РФ 13.04.2016).

³⁸ «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2 (2016)» (утв. Президиумом ВС РФ 06.07.2016).

³⁹ «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2016)» (утв. Президиумом ВС РФ 20.12.2016).

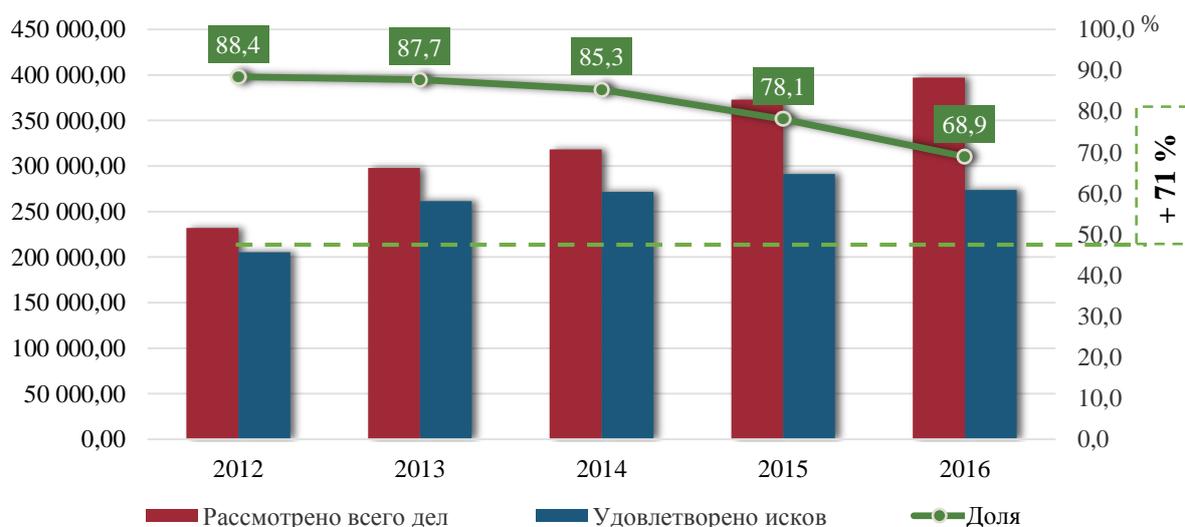


Рис. 3.1. Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей⁴⁰

Прежде всего следует отметить, что за последние пять лет существенно увеличился объем судебной работы: за эти годы в суды общей юрисдикции поступило более 2 млн исков о защите прав потребителей. В свою очередь, количество рассмотренных дел данной категории увеличилось за пять лет на 71 % и достигло в 2016 г. показателя 397 145 дел. При этом за последний год динамика роста количества рассмотренных дел замедлилась: если в 2015 г. количество рассмотренных дел увеличилось к предыдущему году на 17 %, то в 2016 г. такой показатель составил 6,5 %.

На фоне растущего количества подаваемых исков снижается результативность их рассмотрения. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2015 г. их доля снизилась до 78 %, а в 2016 г. составила 68,9 %.

Таким образом, по результатам рассмотрения 1/3 дел о защите прав потребителей в 2016 г. потребителям было отказано в удовлетворении исковых требований. Вместе с тем, существенное ухудшение данного показателя, как это будет продемонстрировано ниже, произошло из-за резкого увеличения количества судебных исков к кредитным организациям и значительного сокращения доли удовлетворенных исков данной категории.

Наибольшая доля удовлетворенных исков в 2016 г. касалась споров, вытекающих из договоров в сфере строительных услуг (94 %), отдыха, культуры, спорта (89 %), ЖКУ (85 %), розничной торговли (85 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам об оказании финансовых услуг кредитными организациями (38%) и платных медицинских услуг (67 %).

В таблице 3.1 отражена полная информация о доле рассмотренных судебных дел, окончившихся удовлетворением требований заявителя в динамике за три года.

⁴⁰ По данным Судебного департамента при ВС РФ от 1 февраля 2017 г. № СД-АГ/139, от 26.04.2017 № СД-АГ/647.

Таблица 3.1

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, окончившихся удовлетворением требований заявителя (%)⁴¹

Категория дел		Доля, %		
		2014	2015	2016
Всего		85,3	78,1	68,93
Из договоров в сфере	услуг торговли	86,9	86,3	85,18
	услуг связи	61,8	68,3	70,99
	коммунальных услуг	83,4	83,5	83,44
	жилищных услуг	90,0	85,8	85,53
	бытовых услуг	85,0	83,6	79,94
	строительных и связанных с ними инженерных услуг	92,6	93,4	94,14
	туристских услуг	83,6	83,9	84,93
	услуг отдыха, культуры и спорта	84,8	87,3	89,00
	санаторно-оздоровительных услуг	72,7	85,7	73,42
	медицинских услуг	58,2	62,1	67,29
	транспортных услуг	94,1	94,3	87,55
	услуг в области образования	71,1	78,3	79,44
	иных услуг	74,8	53,6	82,96
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере	услуг кредитных организаций	78,5	81,2	37,78
	финансовых услуг за исключением кредитных организаций	85,3	78,1	67,96
	иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	–	–	48,41
Из договоров в иных сферах деятельности		90,5	86,3	87,06
Иски, поданные	от физических лиц к юридическим лицам	84,7	76,7	65,59
	от юридических лиц к физическим лицам	97,5	93,2	94,64
	от общественных объединений в интересах физических лиц	83,5	77,1	77,57
	органами Роспотребнадзора	91,9	90,1	91,02

Представленные данные показывают следующую динамику. В 2015 г. показатели результативности судебной защиты снизились по отношению к 2014 г. в 6 сферах, при этом наиболее существенное снижение наблюдалось по спорам с некредитными организациями и организациями, оказывающими жилищные услуги. В 2016 г. снижение указанных показателей произошло уже в 9 сферах, при этом в четырех снижение продолжилось второй год подряд (услуги связи, жилищные, бытовые услуги и финансовые услуги некредитных организаций). Более чем на 5 % за два года результативность судебной защиты упала в следующих сферах: оказание бытовых, транспортных, финансовых услуг.

Самое значительное сокращение доли положительных для потребителей судебных решений произошло по искам, вытекающим из деятельности финансовых организаций. Если в 2014 г. более 78 % исков рассматривались в пользу потребителя, то в 2016 г. доля положительных решений сократилась до 37,8 %. При этом в 2014 г. было рассмотрено 73 тыс. соответствующих дела, в 2015 г. – 99,7 тыс., а в 2016 г. –

⁴¹ По информации Судебного департамента при ВС РФ от 26.04.2017 № СД-АГ/647.

118 тыс. Прирост рассмотренных дел с участием потребителей и кредитных организаций за 2 года составил более 60 %. В то же время количество положительных судебных решений в 2014 г. было 54,9 тыс., в 2015 – 53,5 тыс., в 2016 г. – 44,5 тыс. дел.

Рост показателя, характеризующего долю удовлетворенных исковых заявлений от рассмотренных, касается сферы услуг связи и медицинских услуг (где за два года он вырос почти на 10 %), образовательных услуг (рост 8 % за тот же период), услуг в сфере отдыха, культуры и спорта (рост на 4 % за два года), сферы строительства и оказания туристских услуг (рост около 2 % за два года).

Из табл. 3.1 также видно, что крайне высока результативность рассмотрения исков, поданных юридическими лицами к физическим лицам и основанных на законодательстве о защите прав потребителей. Почти 95 % таких исков было удовлетворено в 2016 г. Вместе с тем, количество таких дел достаточно невелико – 19 862, что составляет 5 % от общего количества дел о защите прав потребителей.

Также анализ судебной статистики показывает, что только 66 % исков, поданных потребителями самостоятельно, подлежали удовлетворению в 2016 г. При этом доля исков, поданных потребителями самостоятельно, составляет 79 %. Если в интересах потребителей обращались общественные объединения – шансы на положительное судебное решение возрастали до 77,5 %. Всего общественными объединениями было подано чуть более 13 тыс. исков (что составило около 3,4 % от их общего объема, в то время как в 2015 г. – 3,9 %). И наконец, по искам, поданным Роспотребнадзором, положительные решения были приняты в 91 % случаев. Всего таких исков в 2016 г. было рассмотрено 1 571.

Немаловажно отметить, что количество судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, в 2016 г. составило только 21 % от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей. В то же время на споры с кредитными организациями приходится порядка 30 % всех рассмотренных дел (подробнее см. табл. 3.2).

Таблица 3.2

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, вытекающих из споров в различных сферах в 2016 г.⁴²

	Категория дел	Доля, %
Из договоров в сфере	услуг торговли	21,08
	услуг связи	0,70
	коммунальных услуг	4,57
	жилищных услуг	1,38
	бытовых услуг	0,72
	строительных и связанных с ними инженерных услуг	8,54
	туристских услуг	0,85
	услуг отдыха, культуры и спорта	0,32
	санаторно-оздоровительных услуг	0,04
	медицинских услуг	0,39
	транспортных услуг	3,20
	услуг в области образования	0,19
	иных услуг	13,21
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере	услуг кредитных организаций	29,71
	финансовых услуг за исключением кредитных организаций	1,89
	иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	6,07
Из договоров в иных сферах деятельности		7,14

⁴² По информации Судебного департамента при ВС РФ от 26.04.2017 № СД-АГ/647.

Необходимо отметить, зафиксированный в 2015 г. резкий рост (в 1,5 раза) объема гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг в 2016 г. отмечился тенденцией резкого спада результативности их рассмотрения. Почти $\frac{2}{3}$ таких исков были рассмотрены судами не в пользу их заявителей.

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 3.2.

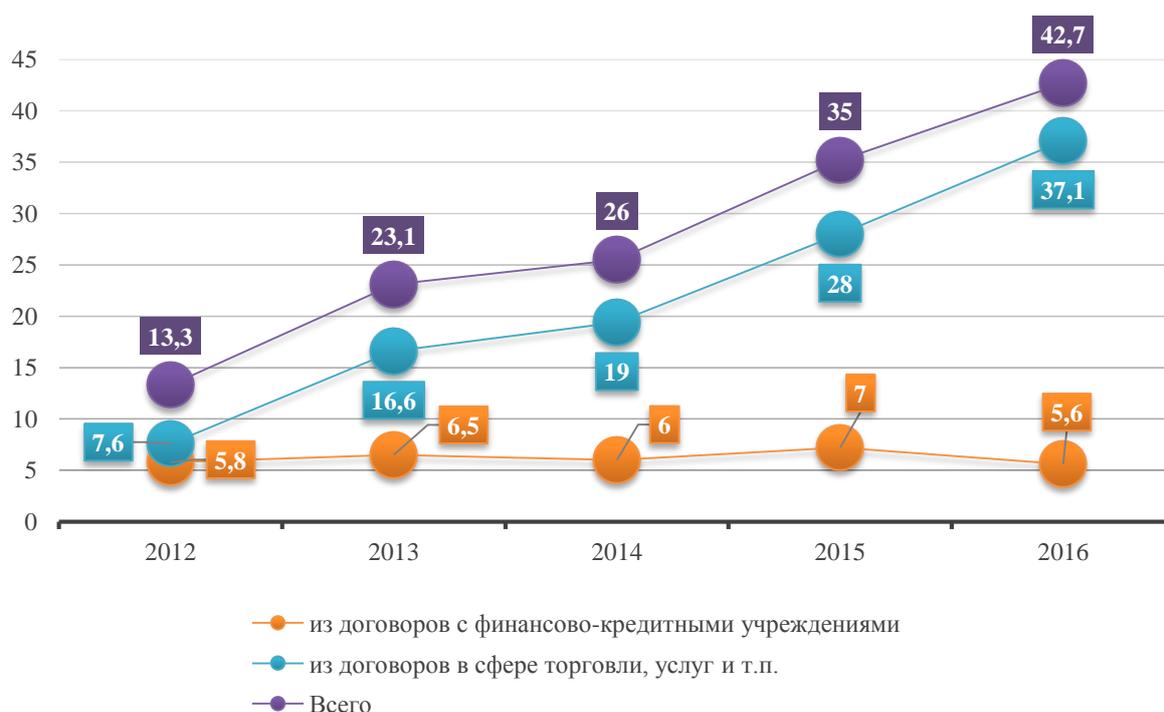


Рис. 3.2. Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, млрд руб.⁴³

Всего с 2012 г. потребителям присуждено более 130 млрд руб. Общая сумма возмещения за пять лет возросла в 3,2 раза с 13,3 млрд руб. в 2012 г. до 42,7 млрд руб. в 2016 г.

В табл. 3.3 указаны сведения о средней сумме, присужденной судом потребителю по различным сферам спорных правоотношений. Наименьшие суммы присуждаются по спорам в сфере предоставления коммунальных услуг (25,5 тыс. руб.), оказания услуг в сфере культуры и отдыха (38 тыс. руб.) и услуг связи (54 тыс. руб.). Наибольшие суммы присуждены судами по спорам, вытекающим из договоров долевого строительства жилья и иного строительства (304,8 тыс. руб.), оказания финансовых услуг некредитными организациями (199,7 тыс. руб.).

⁴³ По данным Судебного департамента при ВС РФ от 1 февраля 2017 г. № СД-АГ/139, от 26.04.2017 № СД-АГ/647.

Таблица 3.3

Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в зависимости от сферы спорных правоотношений (тыс. руб.)⁴⁴

Категория дел		Средняя сумма на удовлетворенное требование по решению суда, руб.	
		2015	2016
Из договоров в сфере	услуг торговли	82 750	81 051
	услуг связи	17 344	54 218
	коммунальных услуг	26 348	25 551
	жилищных услуг	134 084	143 444
	бытовых услуг	105 661	105 563
	строительных и связанных с ними инженерных услуг	410 783	304 793
	туристских услуг	123 123	107 989
	услуг отдыха, культуры и спорта	26 679	38 856
	санаторно-оздоровительных услуг	61 664	69 154
	медицинских услуг	191 042	147 015
	транспортных услуг	110 915	135 237
	услуг в области образования	50 363	66 708
иных услуг	114 565	130 662	
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере	услуг кредитных организаций	81 457	102 470
	финансовых услуг за исключением кредитных организаций	217 724	199 703
Иски, поданные	от общественных объединений в интересах потребителей	96 083	100 508
	территориальными органами Роспотребнадзора в интересах потребителей, неопределенного круга потребителей	29 702	36 198

Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в 2016 г. составила: по спорам, вытекающим из договоров с финансово-кредитными учреждениями – 112 444 руб. (в 2015 г. – 106 808, в 2014 г. – 98 723 руб.), по спорам, вытекающим из договоров в сфере торговли, услуг и т. п. – 134 300 руб. (в 2015 г. – 123 354, в 2014 г. – 92 112 руб.).

Показательно распределение средней суммы на удовлетворенное требование по решению суда. Так, исковые требования общественных объединений потребителей в 2016 г. в среднем оценивались в 100,5 тыс. руб. (в 2015 г. – 96 083 руб.), иски территориальных органов Роспотребнадзора – 36,2 тыс. руб. (годом ранее – 29,702 тыс. руб.).

Почти в шесть раз уменьшилась практика вынесения судебных приказов, всего в 2016 г. судами их было вынесено 344. В 2015 г. их количество составляло 2 173, что, в свою очередь, на 30 % меньше чем в 2014 г. (3 100 приказов).

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных ВС РФ.

⁴⁴ По информации Судебного департамента при ВС РФ от 26.04.2017 № СД-АГ/647.

Издание обзоров и постановлений ВС РФ по вопросам защиты прав потребителей, адресованных судам общей юрисдикции, а также последовательно проводимая Роспотребнадзором работа в этой связи привела к ситуации, когда суды и участники судопроизводства (стороны, представители и т. д.) испытывают меньшую потребность в привлечении специалистов Роспотребнадзора. Так, за последние пять лет (2012–2016 гг.) наметилась устойчивая тенденция к сокращению количества заключений по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей. Всего в 2016 г. было дано 9 283 таких заключений (статья 47 ГПК РФ и пункт 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей») (рис 3.3).

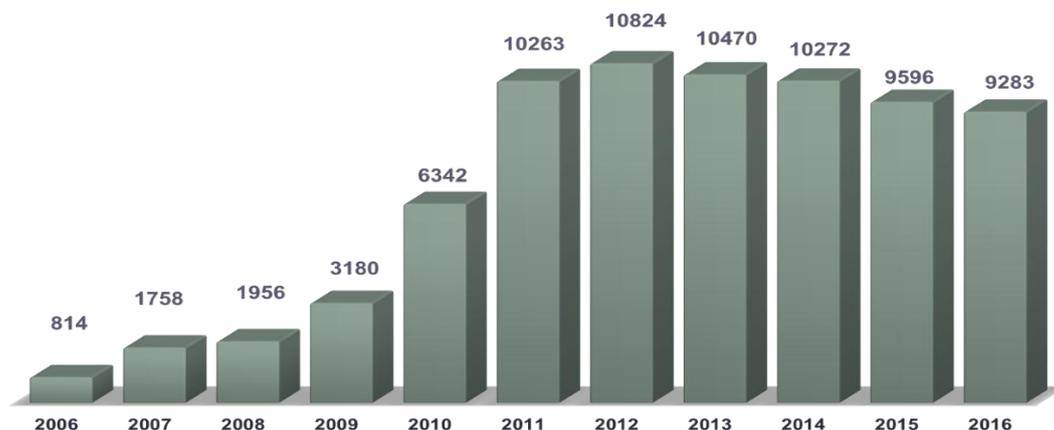


Рис. 3.3. Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, абс.

Сделанный вывод, как и прежде в 2014 и 2015 гг., косвенно подтверждается показателями числа заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в 2016 г. (табл. 3.4).

Таблица 3.4

Количество заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей

	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
	Всего по Российской Федерации	9 283	100,0
1	Республика Татарстан	427	4,6
2	Омская область	389	4,2
3	Ямало-Ненецкий автономный округ	362	3,9
4	Амурская область	328	3,5
5	Алтайский край	326	3,5
6	Красноярский край	279	3,0
7	Вологодская область	259	2,8
8	Белгородская область	250	2,7
9	Самарская область	243	2,6
10	Тюменская область	240	2,6

Из табл. 3.4 и рис. 3.4 видно, что в отчетном году соответствующая практика Роспотребнадзора характеризуется относительной стабильностью и равномерностью в региональном разрезе. Вместе с тем, сибирские и дальневосточные регионы почти в

два раза более активно вступают в судебный процесс для дачи заключения по делу, что показывает пересчет количества соответствующих заключений на 100 000 населения того или иного округа.

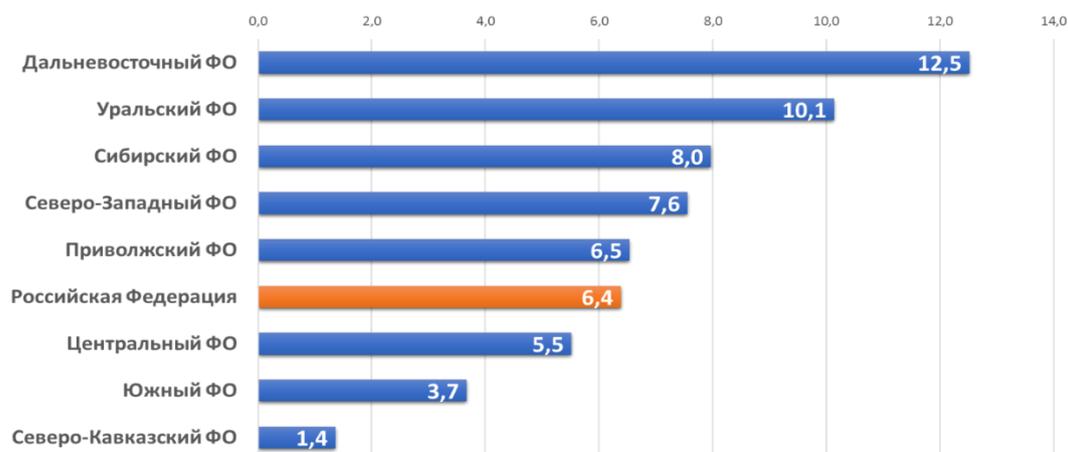


Рис. 3.4. Распределение количества данных в судах заключений по округам Российской Федерации в 2016 г., на 100 000 населения

Пересчет количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей на 100 000 населения того или иного региона показывает, что наибольшую защиту потребителям в подобной форме предоставляют управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому АО (68 заключений на 100 000 населения), Амурской области (41 заключение), Республике Алтай (32 заключения), Вологодской области (22 заключения). Территориальные органы (13), показатели которых более чем в 2 раза превосходят среднероссийские, отображены на рис. 3.5.

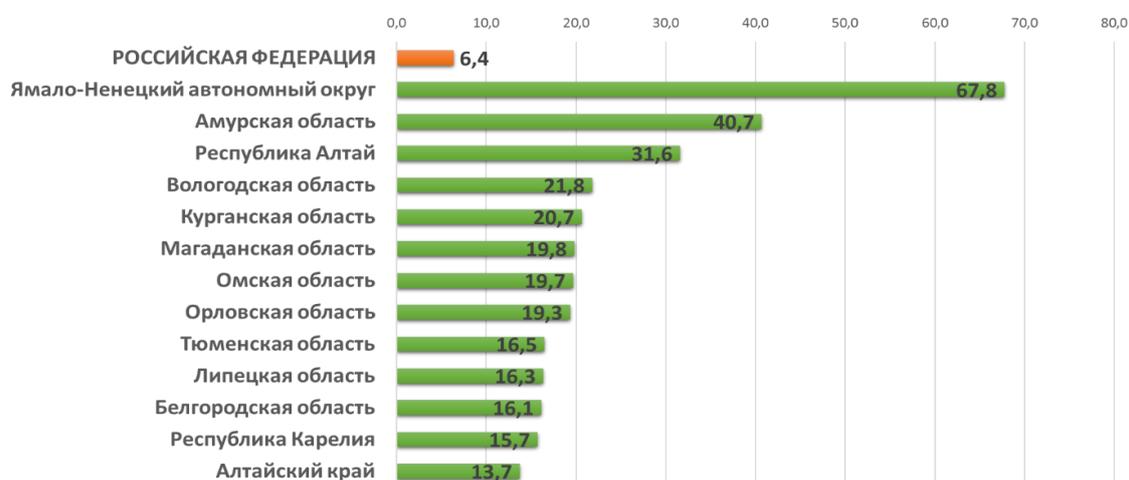


Рис. 3.5. Распределение количества данных в судах заключений по субъектам Российской Федерации в 2016 г., на 100 000 населения

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей, показывает, что большая часть традиционно приходится на сферу купли-продажи непродовольственных товаров (45 %). В 2015 г. этот показатель составлял 46 %. 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.

В связи с изменением в жилищном законодательстве, в частности, формированием практики осуществления государственного жилищного надзора жилищными инспекциями в субъектах Российской Федерации (статья 20 ЖК РФ в редакции Федерального закона от 25 июня 2012 г. № 93-ФЗ), с 2012 г. неуклонно снижалось количество заключений по делам о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Однако в 2016 г. в суды обратилось на 34 % больше потребителей за защитой своих прав, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг. В 2016 г. рассмотрено 23 628 соответствующих дел (в 2015 г. – 17 568, в 2014 г. – 15 650).

Как следствие, территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. было дано на 20 % больше заключений (758) по гражданским делам в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (в 2015 г. было дано 632 заключения).

Также объективно продолжает снижаться число заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, что является следствием большой работы, проделанной ВС РФ в сфере защиты прав потребителей в данном секторе экономики, в частности, принятие Постановления Пленума ВС РФ от 27 июня 2013 г. № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан» и «Обзора Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан», утвержденного Президиумом ВС РФ 31 января 2013 г.⁴⁵, постановления Пленума ВС РФ № 2.

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было дано 1 682 таких заключения (в 2015 г. дано 2 207 заключений, в 2014 г. – 2 432, в 2013 г. – 2 768 заключений).

В 2016 г. продолжилось наращивание правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Всего в прошедшем периоде в суды было в общей сложности направлено 3 328 таких исков (2 737 удовлетворено), что примерно соответствует уровню 2013–2015 гг. (рис. 3.6).

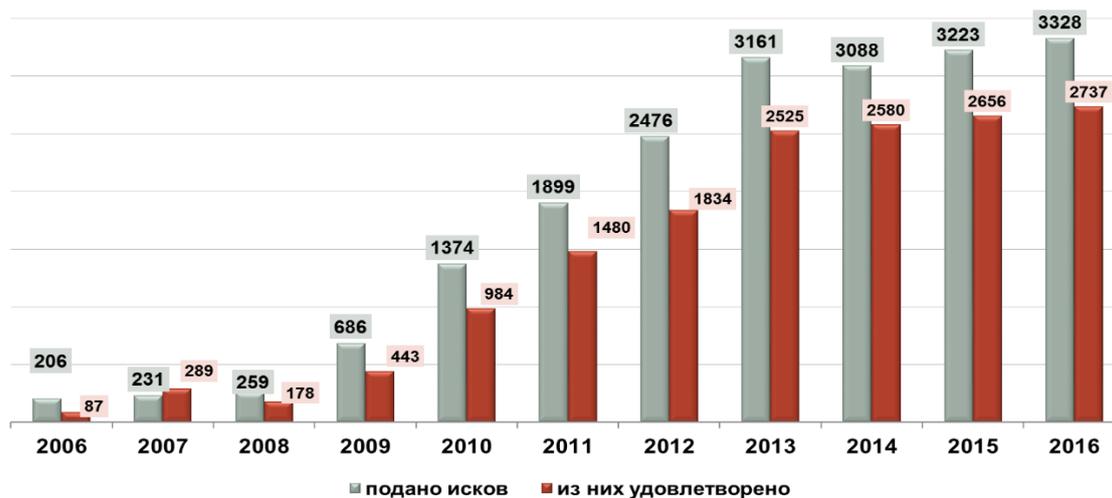


Рис. 3.6. Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей

⁴⁵ См. Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2013 году», http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1944.

Таким образом, налицо стабильная динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей, характеризующая соответствующими средними показателями такой практики на один субъект Российской Федерации. В 2016 г. в среднем на 1 субъект Российской Федерации пришлось 39 исков о защите прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, что соответствует уровню 2013–2015 гг. (38, 37, 38 исков).

Что касается данных о количестве исков в защиту неопределенного круга потребителей по округам Российской Федерации в 2016 г. на 100 000 населения (рис. 3.7), то в Уральском и Сибирском федеральных округах этот показатель почти в полтора раза превосходит средний по стране (3,9 иска на 100 000 населения).

Необходимо отметить, что в каждом субъекте Российской Федерации формируются разные тенденции в практике защиты прав конкретных потребителей с участием Роспотребнадзора, исходя из текущей экономической ситуации и региональных особенностей, в том числе с учетом менталитета местного населения.

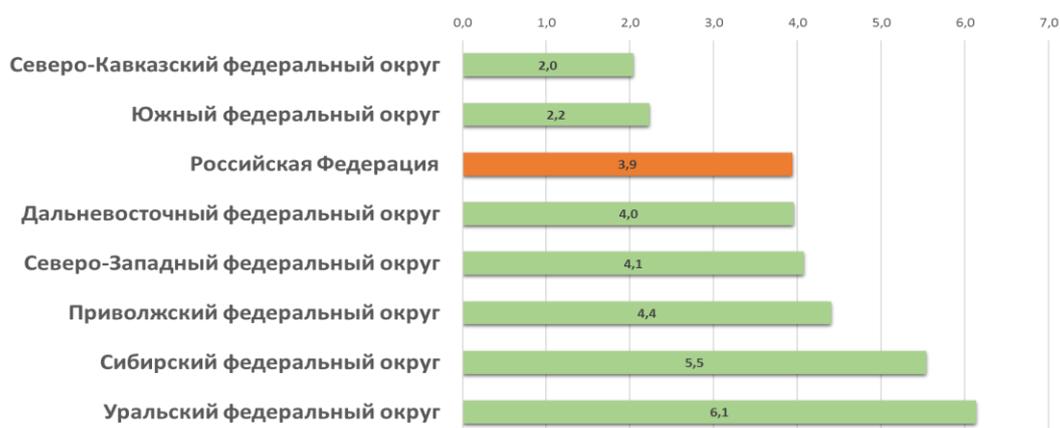


Рис. 3.7. Данные о количестве исков в защиту неопределенного круга потребителей по округам Российской Федерации в 2016 г., на 100 000 населения

Лидерами по количеству исков в защиту неопределенного круга потребителей по субъектам Российской Федерации в 2016 г. на 100 000 населения (рис. 3.8) являются управления Роспотребнадзора в Курганской области (25,5 исков на 100 000 населения), по Ямало-ненецкому АО (21,2), Алтайскому краю (18,2), Еврейской АО (13,8), Новгородской области (13,5).



Рис. 3.8. Распределение количества исков в защиту неопределенного круга потребителей по субъектам Российской Федерации в 2016 г., на 100 000 населения

В отличие от защиты прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, имеющего жестко регламентированные законом рамки, в частности, единственно возможный способ защиты права только в виде неимущественного иска в суд о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера)⁴⁶, защита прав конкретных потребителей через реализацию полномочий Роспотребнадзора позволяет апеллировать к любому способу защиты прав потребителей, предусмотренного законодательством⁴⁷. Однако даже при такой форме соответствующая деятельность Роспотребнадзора должна рассматриваться исключительно как реализация специальных публичных функций в области защиты прав потребителей, не подменяющих ведущую роль судебных органов по защите частных прав и законных интересов граждан как потребителей (статья 17 Закона «О защите прав потребителей»).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было предъявлено 2 389 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что немного выше показателей 2015 и 2014 гг. (2 144 и 1 940 заявлений соответственно), при том что в 2013 г. было подано 1 746 таких исков (рис. 3.9).



Рис. 3.9. Количество поданных Роспотребнадзором исков в защиту конкретных потребителей

Анализируя показатели судебных форм защиты прав потребителей, применяемых Роспотребнадзором, необходимо иметь в виду, что, хотя поводами для участия Роспотребнадзора в конкретном гражданском деле могут быть устные или письменные заявления потребителей, а также поступившие материалы из других государственных органов или органов местного самоуправления, обращения общественных и иных организаций (в том числе обращения хозяйствующих субъектов в целях защиты их прав от неправомерных действий потребителей), публикации в средствах массовой информации или в сети Интернет, и т. п., необходимость участия в конкретном гражданском деле определяется уполномоченным должностным лицом Роспотребнадзора самостоятельно, исходя из социального положения заинтересованного лица (например, обращение нетрудоспособного инвалида или защита интересов недееспособного лица) и оценки юридических последствий вступления в силу решения

⁴⁶ Статья 46 Закона «О защите прав потребителей».

⁴⁷ См. раздел «Судебная защита прав потребителей» Государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2012 году», http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1943.

суда (актуальности, сложности, значимости гражданского дела для состояния законности в сфере защиты прав потребителей в конкретном субъекте Российской Федерации, районе, городе).

Так, например, по данным 2016 г., в среднем по одному из каждых 140 обращений потребителей Роспотребнадзор принимает решение о подаче иска в защиту конкретного потребителя. В случае обращения в Роспотребнадзор потребителя-инвалида этот показатель выше в 2,5 раза, а если обращение затрагивают права ребенка, то этот показатель выше в 4,5 раза.

В среднем Роспотребнадзор в той или иной форме участвует в каждом 25-м судебном деле.

При этом в 2016 г. по искам территориальных органов Роспотребнадзора в судах было рассмотрено 4 914 дел и из них 97 % (4 775) исков удовлетворено. В 41 субъекте Российской Федерации доля удовлетворенных исков Роспотребнадзора составляет 100 %. Еще в 11 субъектах этот показатель выше 97,7 %. Только трем управлениям Роспотребнадзора не удалось поднять данный показатель выше 85 %, при этом «худший результат» – 71 %.

Таким образом, участие Роспотребнадзора, очевидно, повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной формы участия государства в судебной защите потребителей.

4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Глава IV Закона «О защите прав потребителей» фактически определяет систему органов (федерального, регионального и муниципального уровней) во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, формирующих национальную систему защиты прав потребителей (рис. 4.1).



Рис. 4.1. Схема построения национальной системы защиты прав потребителей

Полномочия, связанные с государственным контролем (надзором) в области защиты прав потребителей, отнесены законодательством на федеральный уровень, что позволило Роспотребнадзору в 2016 г., как и в предыдущие годы, за счет централизации и вертикально интегрированной структуры управления системно обеспечивать формирование соответствующей непротиворечивой правоприменительной практики в рамках единого экономического пространства в границах Российской Федерации.

4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, которые реализуют полномочия по осуществлению мероприятий и принятию мер, связанных с реализацией, обеспечением и защитой прав потребителей.

Одной из эффективных форм реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации является принятие и реализация региональных программ по защите прав потребителей, в рамках которых не только объединяются усилия всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты прав потребителей, но и целенаправленно решаются именно региональные аспекты и проблемные вопросы в данной сфере.

Однако до настоящего времени вопрос необходимости принятия и реализации указанных программ не всегда находит должное понимание со стороны высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации,

при этом осознание значимости для социально-экономического развития региона программного планирования мероприятий по реализации тех или иных направлений в сфере защиты прав потребителей все еще носит далеко не повсеместный характер.

В 2016 г. **региональные программы по защите прав потребителей** реализовывались в 5 субъектах Российской Федерации: Республике Карелия, Белгородской, Кемеровской, Иркутской и Саратовской областях.

Так, региональная программа **Иркутской области** «Защита прав потребителей в Иркутской области» на 2014–2016 гг. утверждена распоряжением Правительства Иркутской области от 10 декабря 2013 г. № 561-рп.

В рамках реализации программы в 2016 г. службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области проведены следующие мероприятия:

- в средствах массовой информации Иркутской области опубликовано 420 статей по вопросам защиты прав потребителей;
- для населения области проведено 998 просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей;
- проведено 177 мероприятий, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей;
- проведено 12 семинаров с хозяйствующими субъектами, направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке.

Так, к примеру, в г. Братске проведен семинар с работниками производства мясной продукции, на котором обсуждены вопросы качества и безопасности продуктов питания с представителями бизнес сообщества Иркутской области.

Специалистом территориального отдела Управления Роспотребнадзора Иркутской области в г. Черемхово совместно с представителями общественной организации по защите прав инвалидов и потребителей «Феникс» проведено выездное консультирование потребителей в ТК «Черемушки», на котором были даны исчерпывающие ответы на все интересующие вопросы.

Специалистом по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора Иркутской области принято участие в практической конференции в Администрации Иркутского района, на которой присутствовали производители мясной, молочной и хлебобулочной продукции и представители розничных торговых предприятий и обсуждались вопросы соблюдения хозяйствующими субъектами законодательства о защите прав потребителей.

В г. Усть-Куте совместно с органами местного самоуправления, представителями предприятий пищевой промышленности, продавцами и потребителями проведен «круглый стол», в ходе которого, в том числе, были обсуждены требования Технических регламентов Таможенного союза на пищевую продукцию и административная ответственность за реализацию продукции, не отвечающей требованиям Технических регламентов.

Проведено 158 открытых уроков, лекций, факультативных занятий в общеобразовательных учреждениях Иркутской области по основам защиты прав потребителей.

Постановлением Правительства **Саратовской области** от 19 июля 2016 г. № 378-П утверждена региональная комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 гг.

Основными целями данной программы являются:

– реализация единой политики в сфере защиты прав потребителей на основе объединения усилий органов представительной и исполнительной власти области, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, общественных объединений потребителей;

– повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей товаров (работ, услуг), а также сокращение потерь потребителей от приобретения товаров (работ, услуг) с низкими потребительскими свойствами;

– совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей на территории Саратовской области.

В 2016 г. в рамках региональной комплексной программы проведены:

– 290 выездных зональных семинара-совещания, в которых приняли участие более 18,0 тыс. (2015 г. – 450) работников потребительского рынка области;

– окружной этап форума «Территория бизнеса – территория жизни» (Приволжский федеральный округ), приняли участие 1 100 человек (тематические тренинги, сессии);

– региональный этап Всероссийского стартап-тура в поддержку инновационного предпринимательства (мастер-классы, консультации, лекции). В мероприятии приняли участие 400 человек, в том числе представители Фонда «Сколково», ОАО «Роснано».

Кроме того, на территории 5 муниципальных районов разработаны муниципальные программы по защите прав потребителей, в частности:

– муниципальная Программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Аркадакском муниципальном районе на 2015–2017 гг.» – Постановление администрации от 01 октября 2014 г. № 1091;

– муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Романовском муниципальном районе Саратовской области на 2015–2016 гг.» – Распоряжение главы администрации от 15 мая 2015 г. № 81-р;

– Постановление от 01 июня 2016 г. № 390 «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в Пугачевском муниципальном районе на 2016–2020 гг.»;

– муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Калининском муниципальном районе на 2016–2018 гг.» – Постановление администрации Калининского МР Саратовской области № 512 от 26 апреля 2016 г.;

– районная Программа, утвержденная Постановлением администрации района от 15 марта 2016 г. № 181 «О районной программе «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Базарно-Карабулакском районе на 2016–2018 гг.».

Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 гг., утверждена Постановлением Правительства **Белгородской области** от 11 января 2011 г. № 2-пп.

Вопросы осуществления государственной политики в сфере защиты прав потребителей в 2016 г. рассмотрены на заседаниях постоянных комиссий Совета депутатов г. Белгорода, на общественном экономическом Совете г. Белгорода, на коллегиях при главах администраций 6 муниципальных образований.

Организован системный обмен информацией между правоохранительными и контролирующими органами, органами местного самоуправления: на постоянной основе происходит обмен информацией по вопросам нелегального оборота алкогольной продукции, продуктов питания, пассажирских перевозок.

На официальном сайте Департамента экономического развития Белгородской области www.derbo.ru ведется реестр нормативных правовых актов, регулирующих различные сферы потребительского рынка.

Проведен ежегодный потребительский всеобуч «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!»: семинары, конференции, круглые столы, викторины, встречи с учащимися и населением области, в котором приняли участие более 43 тысяч человек. В рамках 22 социологических исследований опрошены 5 788 человек.

Белгородской государственной универсальной научной библиотекой организованы 7 тематических книжных выставок по вопросам защиты прав потребителей. С 2010 г. региональный Центр информации по качеству Белгородской государственной универсальной научной библиотеки проводит ежегодную областную библиотечную акцию «Дни качества на Белгородчине». В 2016 г. состоялись информационная конференция «Функциональные продукты питания – основа качества жизни» и научно-практическая конференция, в ходе которой была рассмотрена деятельность УМВД г. Белгорода по защите прав и свобод человека, способствующая достижению высоких стандартов качества жизни, презентации книжной выставки «Стандарты – гарантия качества» и выставки «Биологически активные вещества и функциональные продукты питания на их основе».

Департаментом экономического развития Белгородской области и Белгородской торгово-промышленной палатой организован Форум «2017 год – Год Качества на территории Белгородской области», на котором было поддержано предложение Губернатора области об объявлении 2017 г. Годом качества в Белгородской области.

Постановлением Коллегии Администрации **Кемеровской области** от 23 ноября 2016 г. № 463 утверждена региональная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017–2019 гг.

На 2017–2019 гг. определены следующие приоритеты, направленные на защиту прав потребителей:

1. Дальнейшее развитие и совершенствование системы защиты прав потребителей на территории Кемеровской области.

2. Совершенствование механизма использования судебной защиты прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей, включая участие в судебных разбирательствах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

3. Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей.

4. Нарастивание информационно-просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей, прежде всего в сфере финансовых услуг, услуг связи, дистанционной торговли.

Распоряжением Правительства **Республики Карелия** от 10 декабря 2015 г. № 773-П утверждена Программа по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016–2018 гг. (без финансирования).

Данная Программа определяет цели и приоритеты в создании условий по защите законных прав потребителей, а также План мероприятий по защите прав потребителей на территории Республики Карелия в 2016–2018 гг. Программа разработана в

рамках полномочий высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей, предусмотренных статьей 42.1 Закона «О защите прав потребителей».

Целью Программы является создание условий для эффективной и доступной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

В рамках Программы в 2016 г. проведены обучающие семинары по законодательству о защите прав потребителей для представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и населения.

Так, Администрацией Сортавальского муниципального района проведены 5 семинаров по различным тематикам для предпринимателей с участием специалистов Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия, ФБУ «Карельский ЦСМ», районного отделения МВД по Республике Карелия, Уполномоченного по защите прав предпринимателей Республики Карелия.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Карелия совместно с представителями Общероссийского Народного Фронта проведено выездное консультирование по теме «За права заемщиков» для преподавателей и учащихся старших классов и средних учебных заведений «Средняя общеобразовательная школа им. Э. Леннрота», Петрозаводского автотранспортного техникума и Кондопожского техникума. В ходе консультирования были распространены информационные материалы (буклеты) по финансовым услугам, даны ответы на вопросы, касающиеся потребительских прав граждан при продаже товаров и оказании различных видов услуг. Мероприятия были освещены на сайте электронного издания «Столица на Онего» и на телеканале ВГТРК «Карелия».

Кроме того, проведены просветительские мероприятия среди обучающихся образовательных организаций в Республике Карелия об основах потребительских знаний.

Так, студенты Петрозаводского техникума городского хозяйства принимали участие в Федеральном обучающем проекте «Школа грамотного потребителя», направленного на повышение грамотности населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В рамках реализации проекта студенты техникума встретились с руководством Государственной жилищной инспекции РК.

По результатам обучения 27 участников проекта получили удостоверения «Школа грамотного потребителя – 2016».

Администрацией Петрозаводского городского округа на базе МАУ ДПШ «Центр развития образования» проведено 4 семинара по теме «Основы потребительских знаний» с преподавателями муниципальных общеобразовательных учреждений по предмету «Обществознание».

Также проведены просветительские мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности среди обучающихся образовательных организаций и пенсионеров.

Так, Отделением Национального банка по Республике Карелия в период проведения Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи (март – апрель 2016 г.) состоялись шесть лекций в двух учебных заведениях.

В рамках стартовавшей акции «Дни финансовой грамотности в учебных заведениях» работниками Отделения-НБ Республика Карелия и кредитных организаций организованы лекции в 24 школах республики, 8 колледжах и Петрозаводском государственном университете. Дистанционное занятие с использованием технологии

iMind (вебинар) организовано с Сортавальским колледжем и МБОУ Пяозерская СОШ, со школами Пудожя, Борового, Калевалы. От учебных заведений поступили положительные отзывы.

В 57 учебных заведений из отдаленных районов республики направлены методические материалы для самостоятельного изучения и проведения занятий с учащимися по финансовой грамотности.

На состоявшейся в Отделении-НБ Республика Карелия октябре 2016 г. деловой встрече с участием управляющего Отделением Пенсионного фонда РФ по Республике Карелия, руководителей Министерства образования Республики Карелия, Министерства финансов Республики Карелия, Минэкономразвития и промышленности Республики Карелия принят ряд решений, ориентированных на совершенствование межведомственного взаимодействия при организации мероприятий в области финансового просвещения.

Обеспечено проведение Дня открытых дверей в Отделении-НБ Республика Карелия. В ходе мероприятия проведено восемь экскурсий и шесть лекций, ориентированных на повышение финансовой грамотности граждан. Участие в экскурсиях и лекциях приняли 227 человек.

Сотрудники Отделения-НБ Республика Карелия приняли участие в Едином уроке по безопасности в сети Интернет – проведено занятие в Гимназии № 30 на тему «О безопасности платежных услуг». Для преподавателей учебных заведений республики проведены две лекции на базе ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования».

Проведены:

– семинары, совещания с представителями хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность на территории Республики Карелия;

– семинары с производителями пищевой продукции по соблюдению требований Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»;

– семинар с представителями хозяйствующих субъектов, осуществляющими деятельность по поставке пищевых продуктов в детские учреждения (в т. ч. летние оздоровительные лагеря), и операторами питания, на котором рассмотрены вопросы соблюдения требований технических регламентов Таможенного союза и результаты надзора за их исполнением.

В 29 субъектах Российской Федерации – Республиках Алтай, Удмуртия, Бурятия, Коми, Татарстан, Башкортостан, Кабардино-Балкарской, Чувашской и Чеченской Республиках, Ямало-Ненецком автономном округе, Краснодарском и Алтайском краях, Воронежской, Калининградской, Ростовской, Московской, Курской, Новгородской, Волгоградской, Нижегородской, Свердловской, Самарской, Оренбургской, Тюменской, Кировской, Ленинградской, Костромской, Липецкой областях и г. Санкт-Петербурге вопросы защиты прав потребителей включены **в подпрограммы, а также в отдельные мероприятия, направленные на защиту прав потребителей в рамках государственных программ.**

Государственная программа «Развитие потребительского рынка», утвержденная Постановлением Правительства **Удмуртской Республики** от 17 августа 2015 г. № 409 включает в себя подпрограмму «Развитие торговли в Удмуртской Республике», приоритетным направлением которой является защита прав потребителей и повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике.

Основными мероприятиями настоящей подпрограммы являются:

- мониторинг состояния сферы защиты прав потребителей, качества и безопасности пищевых продуктов, реализуемых на потребительском рынке Республики;
- организация и проведение информационно-просветительской работы по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности пищевых продуктов, реализуемых на потребительском рынке Республики;
- проведение турниров, конкурсов, промоакций, мастер-классов, смотров качества, дней открытых дверей и других мероприятий;
- организация и проведение Всероссийских ярмарок в Удмуртии, ярмарки «Золотая осень» и иных мероприятий;
- организация и проведение мероприятий по государственному надзору за соблюдением требований санитарного законодательства, законодательства в области защиты прав потребителей, ветеринарного законодательства, технических регламентов Таможенного Союза на потребительском рынке Удмуртской Республики; принятие мер административного наказания за нарушения норм законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов о защите прав потребителей.

В целях повышения культуры торгового обслуживания ветеранского контингента, совершенствования работы и расширения сети предприятий торговли, обслуживающих ветеранов войны и труда, внедрения прогрессивных форм и методов торговли, а также проявления заботы о гражданах пожилого возраста, в соответствии с приказом от 23 марта 2016 г. № 26 Министерство промышленности и торговли Удмуртской Республики совместно с Администрациями городов и районов республики и предприятиями торговли в апреле–мае 2016 г. проводили республиканский смотр-конкурс на присвоение звания «Лучшее предприятие торговли 2016 года по обслуживанию ветеранского контингента».

В феврале 2016 г. Министерство промышленности и торговли Удмуртской Республики объявило о начале приема документов на предоставление предприятиям промышленности в Удмуртской Республике субсидий на внедрение современных методов организации производства, внедрение информационных технологий, сертификацию выпускаемой продукции, подготовку и повышение квалификации кадров.

Постановлением Правительства **Ростовской области** от 25 сентября 2013 г. № 599 утверждена подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика».

Основная цель подпрограммы – создание в Ростовской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

За 2016 г. в рамках подпрограммы «Защита прав потребителей в Ростовской области» были проведены следующие мероприятия:

- открыто 5 общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей, в которых оказана бесплатная консультационная помощь 2 704 потребителям;
- обеспечено предоставление бесплатной консультационной помощи потребителям, в том числе при составлении претензий и исковых заявлений в городах и районах области, включая население с низким уровнем дохода;
- проводился мониторинг деятельности администраций городов и районов области по обеспечению защиты прав потребителей.

Постановлением Правительства **Воронежской области** от 30 октября 2015 г. № 839 утверждена государственная программа «Развитие предпринимательства и

торговли» на 2016–2021 гг., которая включает в себя подпрограмму «Развитие торговли», одной из целей которой является совершенствование системы защиты прав потребителей в Воронежской области, включая качество и безопасность пищевых продуктов.

В 2016 г. в рамках подпрограммы были выполнены следующие мероприятия:

- улучшилось обслуживание сельского населения области организациями потребительской кооперации;
- повысилось качество и безопасность пищевых продуктов;
- отобраны пищевые продукты на соответствие показателям качества и безопасности;
- проведены лабораторные исследования и независимые экспертизы товаров (работ, услуг);
- размещены в СМИ информационные материалы по вопросам, связанным с качеством и безопасностью продуктов питания.

В 2016 г. было проведено 18 осмотров качества пищевых продуктов, организованных Воронежским региональным общественным движением в защиту прав потребителей «Качество нашей жизни», Воронежской областной общественной организацией защиты прав потребителей «Воронежский союз потребителей».

Результаты конкурсов доведены до сведения потребителей посредством публикаций в газете «КП в Воронеже».

Всего в организациях, относящихся к потребительскому рынку, отобрано и исследовано в аккредитованных лабораториях 144 образца 16 наименований пищевой продукции в 22 торговых объектах, в том числе: в 11 организациях сетевой торговли, 9 организациях мелкорозничной торговли, а также в 2 предприятиях общественного питания.

На лабораторные исследования направлялись образцы следующей продукции: полуфабрикаты мясные и мясосодержащие; полуфабрикаты из мяса птицы; готовые кулинарные изделия из мяса птицы; готовые салаты, изготовленные торговыми сетями; консервы мясные; консервы рыбные; колбасные изделия; детское питание.

При этом особое внимание уделялось продукции, произведенной непосредственно торговыми сетями, а также по рекомендациям Минздрава России – детскому питанию.

По результатам полученных лабораторных исследований была проведена следующая работа:

- сформированы информационные материалы и направлены в уполномоченные органы по компетенции;
- данные о продукции, не соответствующей нормативным требованиям, были использованы для информирования потребителей, правительства Воронежской области, бюджетных учреждений Воронежской области, относящихся к социальному блоку, администраций муниципальных районов и городских округов, предприятий торговли, общественного питания, производителей.

Полученные аналитические данные будут использованы для адресной работы и в 2017 г.

Результатом вышеуказанных мероприятий стало: снижение количества опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке области, повышение информированности населения и государственных органов о реализации некачественной продукции, создание дополнительных гарантий для реализации прав потребителей.

В **Волгоградской области** отдельные мероприятия по защите прав потребителей на региональном уровне осуществлялись в соответствии с региональной программой «Повышение финансовой грамотности населения Волгоградской области 2014–2016 гг.», утвержденной Постановлением Правительства Волгоградской области от 24 марта 2014 г. № 118-П.

В 2016 г. Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в рамках данной программы были проведены следующие мероприятия:

– совещание «Итоги II Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи» и торжественное награждение активных участников и партнеров Недели;

– межрегиональная научно-практическая конференция «Повышение уровня финансовой грамотности населения: региональная практика» в г. Волгограде;

– совещание «Роль общественных организаций в системе защиты прав потребителей финансовых услуг»;

– открытие регионального тура XII Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников;

– 4 семинара по финансовой грамотности с участниками «Клубов пожилых людей»;

– региональная научно-практическая конференция «Повышение уровня финансовой грамотности населения: региональная практика».

В 2016 г. на территории Волгоградской области подготовлена подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения в Волгоградской области в 2017–2022 гг.».

В марте 2016 г. Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области при содействии консультационной компании ПАКК (г. Москва) для школьников 10–11 классов проведены тематические уроки, которые включали в себя: интерактивную лекцию, учебную ролевую игру и мини-олимпиаду, а для пенсионеров на территории городских библиотек была организована беседа о правах потребителей финансовых услуг.

В целом вопросы, затрагивающие защиту прав потребителей, отражены не только в специальных программах, но и в виде самостоятельных разделов и отдельных вопросов в рамках государственных программ и комплексных планов, принятых в 55 субъектах Российской Федерации.

Так, в городе **Санкт-Петербурге** действует 9 финансируемых Программ, включающих вопросы информирования и просвещения населения о способах и методах защиты своих прав в досудебном и судебном порядке, проведения независимых экспертиз, консультирования потребителей.

В 2016 г. в рамках программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге на 2015–2020 гг.» были проведены следующие мероприятия:

– организована работа информационного раздела по защите прав потребителей и качеству пищевых продуктов на официальном сайте Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка для повышения уровня информированности граждан;

– проведена работа по оценке качества продовольственных товаров первой необходимости Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» (СПб ГБУ «ЦКК»):

исследовано 232 образца пищевой продукции. Результаты мониторинга опубликованы в средствах массовой информации;

– организовано функционирование телефона горячей линии для оказания информационно-консультационной поддержки гражданам в области защиты прав потребителей, принято 1 137 звонков, из которых 31,2 % от социально незащищенных граждан;

– проведено 439 консультаций граждан по вопросам защиты прав потребителей в консультационном пункте телефона «горячей линии», по результатам проведенных экспертиз оформлено 64 экспертных заключения по качеству различных товаров и услуг;

– при участии Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу проведена конференция «Состояние и перспективы развития сферы торговли в Санкт-Петербурге», в которой приняли участие более 70 человек, в том числе представители исполнительных органов государственной власти, торговых сетей, общественного питания, поставщиков продовольственной продукции, руководители бизнес-структур. В рамках конференции рассмотрены вопросы, связанные с важнейшими аспектами состояния, развития и актуальными проблемами государственного регулирования сферы торговли в Российской Федерации и Санкт-Петербурге;

– проведены круглый стол «Проблемы и тенденции развития сферы торговли в Санкт-Петербурге» и семинар «Качество продукции и защита прав потребителей»;

– проведено 12 500 испытаний по 39 группам продукции продовольственных и парфюмерно-косметических товаров аккредитованной испытательной лабораторией «Петербург-Экспертиза»;

– в целях противодействия производству и реализации контрафактной продукции СПб ГБУ «ЦКК» по определениям правоохранительных органов проведено 157 экспертиз на предмет обнаружения признаков контрафакта;

– исследовано в целях незаконного использования чужого товарного знака 7 450 единиц продукции;

– организована работа по созданию базы данных оригинальных образцов товаров и разработке методических рекомендаций обнаружения признаков контрафактной продукции;

– создана система добровольной сертификации товаров, работ и услуг «Петербургская марка качества» в целях обеспечения жителей города качественными и безопасными товарами и услугами, ориентированная в первую очередь на продукцию, включенную в потребительскую корзину для основных социально-демографических групп населения, присвоен знак «Петербургская марка качества» 179 товарам и одной услуге;

– предоставлено консультационных и методических услуг в объеме 4 000 шт.;

– организована работа сайта по приему обращений граждан, в случае необходимости принятия мер административного воздействия обращения направляются для рассмотрения в Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, в 2016 г. направлено 36 заявлений граждан.

В 7 субъектах Российской Федерации защита прав потребителей осуществлялась в соответствии с **региональными комплексными Планами по защите прав потребителей**: Тульской, Калужской, Тамбовской и Брянской областях, Республике Тыва, Рязанской области, Приморском крае.

Так, взаимодействие территориальных федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Рязанской области, органов

местного самоуправления, общественных организаций в решении вопросов защиты прав потребителей осуществляется в соответствии с Комплексным планом мероприятий по развитию и укреплению региональной системы защиты прав потребителей на 2016–2020 гг., который утвержден Распоряжением Правительства **Рязанской области** от 11 мая 2016 г. № 166-р.

В 2016 г. проведена работа по основным направлениям, предусмотренным Комплексным планом по развитию и укреплению региональной системы защиты прав потребителей на 2016–2020 гг.:

- совершенствование областной системы защиты прав потребителей;
- определение приоритетных направлений по защите прав потребителей в Рязанской области;
- подготовка предложений и дополнений в нормативные правовые акты по вопросам защиты прав потребителей;
- участие в работе комиссий, рабочих групп и т. д. при обсуждении вопросов защиты прав потребителей;
- пресечение нарушений прав потребителей на потребительском рынке Рязанской области, обеспечение безопасности качества товаров и услуг;
- осуществление контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и проведение региональных конкурсов и выставок-ярмарок;
- систематическое и оперативное информирование по вопросам защиты прав потребителей;
- проведение разъяснительной и просветительской работы по вопросам защиты прав потребителей;
- развитие единой информационно-просветительской системы по защите прав потребителей, правовому обучению и пропаганде знаний в сфере потребительского образования;
- повышение эффективности контрольно-надзорных мероприятий и судебной защиты прав потребителей.

Комплексным планом предусмотрена информационная и просветительская деятельность, направленная на обеспечение потребителей структурированной и упорядоченной информацией со стороны государственных органов, ответственных за защиту прав и интересов потребителей, в том числе с использованием современных средств коммуникаций, развитие консультативных центров и пунктов на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Рязанской области».

В Комплексном плане уделено внимание правозащитной деятельности как одной из важнейших гарантий охраны прав потребителей, наиболее профессионально обеспечивающей строгое соблюдение правовых норм материального характера. Она в первую очередь ориентирована на обеспечение прав потребителей на качественные и безопасные продукцию и услуги, создание соответствующего информационного обеспечения.

Большое значение придается организации оперативного обмена информацией между органами исполнительной власти и другими заинтересованными организациями на федеральном, региональном и местном уровнях, информацией о выявленных случаях проникновения на потребительский рынок некачественных и опасных товаров, недопущению реализации фальсифицированной и контрафактной продукции, в том числе алкогольной, на территории Рязанской области.

Осуществляется организация проведения сравнительных исследований (тестирования), независимой экспертизы качества и безопасности продовольственных и непродовольственных товаров, произведенных и реализуемых на территории Рязанской области.

Распоряжением Правительства Республики Ингушетия от 30 декабря 2016 г. № 1032-р утвержден план мероприятий по совершенствованию защиты прав потребителей в Республике Ингушетия на 2017–2018 гг.

На уровне субъектов Российской Федерации большое значение имеет организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей, которая, как правило, обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий, пр.), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практика целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных региональных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий и т. п.).

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, деятельность **межведомственных комиссий и координационных советов по защите прав потребителей**, созданных высшими органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организована в 34 субъектах Российской Федерации – Республиках Башкортостан и Удмуртия, Карачаево-Черкесской и Чеченской Республиках, Забайкальском крае, г. Санкт-Петербурге, Архангельской, Вологодской, Воронежской, Владимирской, Амурской, Кемеровской, Магаданской, Курганской, Ленинградской, Оренбургской, Свердловской, Сахалинской, Ульяновской, Ростовской, Томской, Тамбовской, Ярославской, Саратовской, Волгоградской, Калининградской, Калужской, Кировской, Пензенской, Белгородской и Липецкой областях, Камчатском, Краснодарском и Красноярском краях.

Межведомственные координационные органы по вопросам развития торговли, потребительского рынка, качества, безопасности и конкурентоспособности товаров, в рамках которых вырабатываются также общие подходы к решению проблем, связанных с защитой прав потребителей, действуют в 13 регионах – Республиках Марий Эл, Мордовия, Якутия, Удмуртской Республике, Кемеровской, Костромской, Ивановской, Омской, Брянской, Саратовской, Смоленской и Ульяновской областях, Приморском крае.

В целях обеспечения эффективного взаимодействия органов исполнительной власти всех уровней, заинтересованных организаций и индивидуальных предпринимателей по вопросам развития торговой деятельности и реализации законодательства Российской Федерации, включая и законодательство о защите прав потребителей, в 10 субъектах Российской Федерации: Волгоградской, Ленинградской, Липецкой, Новгородской, Псковской, Курской областях, в Республиках Коми, Удмуртия и Татарстан, Камчатском крае созданы Комитеты промышленности и торговли, Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции, оперативный штаб по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков, Межведомственная рабочая группа по противодействию незаконному ввозу на территорию Российской Федерации запрещенной продукции и др.

Так, в целях содействия развитию потребительского рынка **Курганской области** и организации взаимодействия всех заинтересованных органов и организаций, в

компетенцию которых входит защита прав потребителей, Правительством Курганской области 13 октября 2015 г. создан Координационный совет по вопросам содействия развитию потребительского рынка и защиты прав потребителей в Курганской области (Постановление Правительства Курганской области от 13 октября 2015 г. № 317), ранее взаимодействие осуществлялось через Координационный совет по защите прав потребителей Курганской области, созданный Указом Губернатора Курганской области от 13 сентября 2012 г. № 249).

Работа в 2016 г. Координационного совета по вопросам содействия развитию потребительского рынка и защиты прав потребителей в Курганской области осуществлялась в соответствии с «Планом работы координационного совета по защите прав потребителей на 2016 г.», утвержденным заместителем Губернатора Курганской области 26 января 2016 г.

В 2016 г. рассмотрено 5 вопросов в различных приоритетных секторах потребительского рынка:

- о качестве и безопасности пищевой продукции, производимой и реализуемой на территории Курганской области, в условиях импортозамещения;

- о соблюдении требований Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака» хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность на потребительском рынке Курганской области;

- об актуальных вопросах сферы предоставления платных образовательных услуг;

- о судебной защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка и повышении уровня правовой грамотности населения;

- о соблюдении законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании туристских услуг в сложившейся экономической ситуации, связанной с запретом выезда граждан Российской Федерации в ряд стран.

Правительством **Калужской области** от 25 сентября 2007 г. № 234 создан Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей.

В 2016 г. было два заседания Совета (14 сентября и 22 декабря), на которых обсуждались следующие вопросы:

- выполнение Комплексного плана мероприятий в первом полугодии 2016 г. и проект плана мероприятий по защите прав потребителей в Калужской области;

- результаты проведенного в 2016 г. рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности интересов потребителей органами государственной власти по информации Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России»;

- мероприятия по актуализации материалов для информирования потребителей по результатам мониторинга официальных сайтов в сети Интернет: Управление Роспотребнадзора по Калужской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области», Государственная жилищная инспекция Калужской области, Инспекция государственного строительного надзора Калужской области;

- работа по обеспечению защиты интересов потребителей в Калужской области в сфере транспортного обслуживания населения;

- межведомственное взаимодействие по результатам контрольно-надзорных мероприятий по проверке качества молока и молочной продукции, проводимых на территории Калужской области УФС Роспотребнадзора и Калужского управления Федеральной антимонопольной службы России.

Полная информация о региональных нормативных документах, регулирующих вопросы обеспечения прав потребителей, приведены в приложении 5.

4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления

Права органов местного самоуправления по защите прав потребителей установлены в статье 44 Закона «О защите прав потребителей». К их числу относятся рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Реализация установленных прав значима для потребителей, так как именно органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации решают вопросы местного значения. Используя полномочия, предоставленные Законом «О защите прав потребителей», органы местного самоуправления могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

В 2016 г. в органы местного самоуправления поступило 426 600 обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, что на 6 600 обращений больше по сравнению с 2015 г., из них письменные обращения составляют 43 % (183 400), а устные – 57 % (243 200).

Наибольшая доля всех обращений в органы местного самоуправления составили обращения на сферу торговли – 120 800 (165 000 – в 2015 г.) и жилищно-коммунальных услуг – 98 300 обращений (65 000 – в 2015 г.).

Так, например, в органы местного самоуправления Краснодарского края на нарушения законодательства Российской Федерации при оказании услуг ЖКХ поступило 5 571 обращение, что составляет 5,7 % от общего количества поступивших обращений на нарушение законодательства в сфере ЖКХ (98 300).

При этом чаще всего задавались следующие вопросы:

- о начислениях расходов электроэнергии на общедомовые нужды;
- о «прямых платежах» в ресурсоснабжающие организации, в частности, МУП «Водоканал города Новороссийска», в ОАО «Автономная теплоэнергетическая компания»;

- о неудовлетворительной организации работы ООО «Городской расчетный центр» (ООО «ГРЦ») по начислениям расходов за электроэнергию с применением повышающего коэффициента для потребителей, имеющих индивидуальные приборы учета.

Жителям города было предложено не только обращаться за бесплатными юридическими консультациями и разъяснениями в отдел по защите прав потребителей муниципального образования г. Новороссийска, но и пригласить муниципального жилищного инспектора МКУ «Управление городского хозяйства» (МКУ УЖКХ) на общее собрание жильцов многоквартирных домов для проведения консультаций.

Количество и структура рассмотренных обращений органами местного самоуправления муниципальных образований приведена на рис. 4.2.1.



Рис. 4.2.1. Структура рассмотренных обращений органами местного самоуправления муниципальных образований, абс.

В 2016 г. устные консультации по вопросам защиты прав потребителей, включающие вопросы торговли, оказания бытовых, коммунальных, медицинских, финансовых, образовательных, строительных и иных услуг (при личной беседе, по телефону, по телефону «горячей линии») получили более 248 000 человек, что на 10 000 меньше по сравнению с 2015 г. (258 000).

В 2016 г. органами местного самоуправления проведено более 10 500 тематических мероприятий (выступления на радио и телевидении, размещение информационных материалов в местных печатных изданиях, сети Интернет и на официальных сайтах органов местного самоуправления), связанных с консультированием населения по вопросам защиты прав потребителей, что на 2 500 мероприятий больше по сравнению с 2015 г.

Так, например, в 2016 г. органами местного самоуправления Саратовской области было проведено 286 мероприятий («круглых столов», совещаний, семинаров и т. д.) с руководителями предприятий, индивидуальными предпринимателями по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей («Состояние потребительского рынка и защита прав потребителей на территории района», «О практическом применении законодательства в сфере защиты прав потребителей в сфере розничной торговли продуктами питания» и др.).

Данная работа является одним из важнейших направлений информационно-пропагандистской работы и способствует повышению качества обслуживания населения предприятиями потребительского рынка области.

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров органами местного самоуправления проводилась работа по информированию предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: в 2016 г. предпринимателям (продавцам, исполнителям) дано более 15 000 разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей.

С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан органами местного самоуправления в 2016 г. в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 48 669 претензий (в 2015 г. – 57 945), а также подготовлено 6 752 проекта исковых заявлений (2015 г. – 7 522) (рис. 4.2.2).



Рис. 4.2.2. Данные о количестве подготовленных документов для досудебного и судебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами, по 25 000 обращениям, что составляет около 6 % от числа принятых, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке (в 2015 г. – 52 600).

В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 46 940,0 тыс. руб. (2015 г. – 3 500,0 тыс. руб.).

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

За 2016 г. органами местного самоуправления в защиту прав потребителей было подано 2 049 исковых заявлений в защиту прав потребителей (в 2015 г. – 5 500).

Судебными органами удовлетворено 668 исковых заявлений (в 2015 г. – 3 013), 776 исковых заявлений находятся на стадии рассмотрения (в 2015 г. – 300). При этом ущерб, присужденный судами в пользу потребителей за 2016 г., составил 111 287,0 тыс. руб. (в 2015 г. – 121 313,0 тыс. руб.).

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления существуют только в 18 субъектах Российской Федерации (по итогам 2015 г. – в 25 субъектах), в том числе: в г. Санкт-Петербурге, Республиках Карелия и Башкортостан, Ставропольском, Забайкальском, Краснодарском и Красноярском краях, Владимирской, Кемеровской, Калужской, Воронежской, Кировской, Амурской, Белгородской, Самарской и Тюменской областях, Ханты-Мансийском автономном округе и Алтайском крае.

К примеру, в Краснодарском крае – 14 отделов по защите прав потребителей, Тамбовской области – 8 отделов, Тюменской области и г. Санкт-Петербурге – по 7 отделов, Кемеровской области и Ставропольском крае – по 5 самостоятельных отделов, Белгородской области – 4 отдела, Самарской области – 3.

В 56 субъектах Российской Федерации в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

Так, взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю и 44 муниципальными образованиями Краснодарского края осуществляется в рамках региональной системы «Защита прав потребителей на территории Краснодарского края» на основании заключенных в 2010 г. соглашений о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей.

Во всех 44 муниципальных образованиях Краснодарского края реализуются полномочия по защите прав потребителей, из них: в 26 органах местного самоуправления организованы комплексные управления и отделы (например: управление потребительской сферы и защиты прав потребителей; управление торговли и защиты прав потребителей; управление потребительского рынка и услуг; управление потребительской сферы, курорта и туризма и др.); в 14 – отделы по защите прав потребителей, в 4 – Управления по защите прав потребителей. Всего в органах местного самоуправления вопросами защиты прав потребителей занимается 104 специалиста. По сравнению с 2015 г. количество специалистов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, увеличилось на 11,8 % (в 2015 г. было 93 специалиста). Во всех 44 муниципальных образованиях Краснодарского края ведется активная работа по защите прав потребителей.

Функциональной особенностью деятельности органов местного самоуправления является оптимальное сочетание местных и общегосударственных интересов, направленных на эффективное решение задач по защите прав населения, обеспечение его жизненных интересов, социальную защиту граждан, поэтому поддержка муниципальной составляющей системы защиты прав потребителей представляет важное направление государственной политики в области защиты прав потребителей.

В качестве примера эффективного подхода к сохранению функций по защите прав потребителей на муниципальном уровне показателен опыт Вологодской области, где в ряде муниципальных территорий при активном участии Управления Роспотребнадзора по Вологодской области с целью организации и осуществления взаимодействия федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления созданы и функционируют районные советы по защите прав потребителей (Вожегодский, Усть-Кубинский, Сямженский, Харовский, Сокольский, Нюксенский, Вытегорский, Тарногский, Кичменгско-Городецкий, Шекснинский, Устюженский, Кадуинский муниципальные районы), а также сельский совет по защите прав потребителей – на уровне сельского поселения Игмасское Тотемского муниципального района.

Так, на территории Тотемского муниципального района в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принят и исполняется административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием граждан по вопросам защиты прав потребителей». Результатом предоставления данной муниципальной услуги являются:

– письмо-ответ, содержащее в себе консультацию, с приложением необходимых документов;

– консультация (информация и при необходимости образцы документов), полученные заявителем на личном приеме.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией района в лице отдела торговли и развития малого и среднего предпринимательства.

Администрацией Никольского муниципального района в рамках программы «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в Никольском муниципальном районе на 2013–2016 гг.» организуется проведение смотров-конкурсов среди предприятий потребительского рынка.

В 2016 г. Администрацией Никольского муниципального района во взаимодействии с территориальным отделом Управления совместно с хозяйствующими субъектами при участии потребителей был организован и проведен конкурс профессионального мастерства среди поваров общественного питания, направленный на стимулирование качества услуг на потребительском рынке района. В число конкурсных заданий входили вопросы, требующие высокого уровня знания и исполнения законодательства о защите прав потребителей при осуществлении своей деятельности.

На территории г. Вологды организована «Школа правовой, налоговой и коммунальной грамотности», которая осуществляет свою деятельность на базе 31 территориального органа местного самоуправления (ТОСа). Регулярно в каждом микрорайоне города проводятся встречи с населением, на которых разъясняется законодательство, в том числе по защите прав потребителей. Так, в 2016 г. в каждом ТОСе проведено по 8 приемов-консультаций населения по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания услуг ЖКХ, торговли товарами народного потребления, нестационарной торговли. Также при Администрации г. Вологды созданы МКУ «Центр по работе с населением», МБУК «Культурно-досуговый центр «Забота» для лиц пенсионного возраста (работают на 11 площадках), где еженедельно для населения читаются лекции с освещением вопросов защиты прав потребителей. К данной работе привлечены специалисты Консультационного центра для потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» и общественные потребительские организации.

В рамках реализации проекта «Вологда – Душа Русского Севера» в декабре 2016 г. специалистами Администрации города Вологды проведены выездные консультационные совещания в кафе и ресторанах, расположенных в центральной части города, на основных туристических маршрутах, при гостиницах, на которых даны рекомендации для предприятий гостеприимства по соблюдению законодательства о защите прав потребителей и санитарного законодательства при приеме туристов и по соблюдению необходимого уровня обслуживания гостей города.

В рамках контроля за продажей алкогольной и табачной продукции Администрацией города Вологды совместно с правоохранительными и контролирующими органами проводится мониторинг размещения вблизи общеобразовательных школ и детских садов нестационарных торговых объектов (киоски, тонары, павильоны). Так, в 2016 г. проведено 118 таких рейдов. В связи с выявленными нарушениями составлено 2 314 протоколов, изъято 9 756 литров алкогольной продукции (крепкие алкогольные напитки и пиво), являющейся предметом правонарушения. В случае неоднократного выявления нарушений принимаются меры по ликвидации нестационарных объектов торговли.

В целях реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей на основе

скоординированного взаимодействия специалистов муниципальных районов, городских и сельских поселений, территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области, филиалов ФБУЗ «ЦГиЭ в Ленинградской области» и общественных объединений потребителей в ОМСУ действует 14 совещательных органов:

– 11 координационных советов по защите прав потребителей (Бокситогорский, Всеволожский, Кингисеппский, Киришский, Лодейнопольский, Ломоносовский, Сланцевский, Лужский, Подпорожский, Тихвинский, Тосненский районы);

– 3 общественных совета по защите прав потребителей в городских и сельских поселениях (Лодейнопольский и Подпорожский районы).

Ежегодно в адрес глав администраций муниципальных районов направляется доклад «Защита прав потребителей в Ленинградской области» для сведения и использования в работе и в целях обеспечения дальнейшего развития и укрепления региональной системы защиты прав потребителей Ленинградской области.

Приоритетным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области остается вопрос принятия муниципальных целевых программ по защите прав потребителей (МЦП).

Цель принятия МЦП по защите прав потребителей – это создание важнейшего прецедента на уровне органа местного самоуправления, обязывающего руководство и специалистов районного звена, городских и сельских поселений осуществлять деятельность по защите прав потребителей на постоянной основе в течение всего срока действия программы и создающего возможность принятия на последующий период новой МЦП с увеличенным объемом финансирования на основе отзывов и пожеланий населения муниципальных образований по результатам реализации предыдущей долгосрочной целевой программы.

Управлением Роспотребнадзора по Ленинградской области ежегодно актуализируется и направляется Главам администраций муниципальных районов проект типовой МЦП по защите прав потребителей для разработки и утверждения в установленном порядке с учетом особенностей состояния потребительского рынка соответствующего района.

Органы местного самоуправления осуществляют государственную защиту прав потребителей в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».⁴⁸

Кроме того, в соответствии с Федеральным законом от 28 июля 2012 г. № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Так, например, на территории Камчатского края в 2016 г. было создано 32 офиса МФЦ с количеством «окон приема-выдачи документов» – 87. На базе МФЦ организовано предоставление 412 различных услуг (в том числе прием обращений граждан). В 2016 г. в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг обратилось 281 781 гражданин (в 2015 г. – 263 952 гражданина, что больше на 7,2 %). Это свидетельствует о том, что в результате разъяснительной работы потребители услуг чаще обращаются в МФЦ.

⁴⁸ Далее – Федеральный закон № 131-ФЗ.

4.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимым экспертом в ее оценке.

Осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в досудебном и судебном порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (работ, услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик и т. д., общественные объединения потребителей способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только и не столько личных, сколько общественных интересов.

За 25 лет, прошедших после принятия Закона «О защите прав потребителей», общественные объединения, действующие в этой сфере, стали неотъемлемой частью как национальной системы защиты прав потребителей, так и гражданского общества в целом, многие из которых комплексно и системно реализуют соответствующие правозащитные функции и в отношении отдельных граждан, и в отношении неопределенного круга потребителей.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, увеличилось: в 2014 г., по данным Министерства юстиции Российской Федерации, их насчитывалось 1 628, в 2015 г. – 1 754, в 2016 г. – уже 1 864.

Сведения о количестве общественных объединений потребителей (их ассоциациях, союзах), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации, указаны в приложении 4.

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)



Российское общественное движение потребителей образовано в конце 1988 г., когда были учреждены первые общества потребителей в Ленинграде и Москве. На конец 2016 г. в СПРФ состояли 79 организаций.

За 28 лет существования в СПРФ поступило свыше 5 млн обращений граждан, по которым давались юридические консультации, проводились экспертизы, оказывалась помощь в составлении претензий и исковых заявлений, велись дела в судах. Выиграно более 58 тыс. судебных исков, проведено по обращениям потребителей и по

собственной инициативе около 200 тыс. экспертиз, в ходе общественных проверок зафиксировано не менее 200 тыс. нарушений прав потребителей, по которым направлялась информация в органы государственного надзора и подавались иски в защиту неопределенного круга потребителей.

Только за последние 5 лет с помощью организаций – членов СПРФ потребителям был возмещен ущерб на сумму свыше 1,8 млрд руб., в том числе по решениям судов около 1 млрд руб. При этом 80 % консультаций и половина составленных для потребителей претензий предоставлялись бесплатно.

Оценивая по 5-балльной шкале деятельность разных государственных и муниципальных институтов, в той или иной степени участвующих в защите потребительских прав граждан, руководители организаций – членов СПРФ наиболее высокие оценки (в среднем 3,4) в 2016 г. поставили, как и в прошлые годы, территориальными органами Роспотребнадзора.

В 2016 г. продолжилось сокращение числа обращений потребителей в большинство организаций – членов СПРФ. Основные причины, по мнению СПРФ, – уменьшение объемов потребления вследствие сокращения доходов населения, снижение доверия к эффективности защиты своих прав вследствие массового неисполнения судебных решений в пользу потребителей, усиление конкуренции со стороны коммерческих и некоммерческих организаций, предлагающих правовую и экспертную помощь, зачастую недобросовестную, прекращение деятельности ряда региональных организаций и вследствие сужения возможностей финансирования. Суммарные показатели проведенной работы и ее результатов снизились за два последних года примерно на 30 %, при этом предметная структура обращений потребителей и качественные характеристики деятельности организаций не претерпели существенных изменений. Сохранили свою актуальность и все оценки ситуации в сфере защиты прав потребителей и предложения, сформулированные в соответствующих разделах государственных докладов «Защита прав потребителей в Российской Федерации» за предшествующие годы.

В 2016 г. СПРФ принял активное участие в обсуждении ряда законодательных инициатив в области защиты прав потребителей, в том числе:

– проекта федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», в который при подготовке ко второму чтению была внесена норма о выдаче потребителю бумажного кассового чека только по его требованию. СПРФ удалось убедить Минфин и ответственный комитет Государственной Думы во вредности такой нормы для потребителей и добросовестных продавцов и добиться ее отклонения;

– проекта федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об отходах производства и потребления» и другие законодательные акты Российской Федерации в части экономического стимулирования деятельности в области обращения с отходами», которым предусматривалось включение в состав платы за коммунальные услуги нового платежа – «за обращение с твердыми бытовыми (коммунальными) отходами», в значительной части дублирующего утилизационный сбор с производителей (который потребитель уже возместил через цену товара при его приобретении) и не может считаться платой за услугу, поскольку потребитель в состоя-

нии проконтролировать только лишь вывоз ТБО, не дальнейшую его судьбу. К сожалению, эти нормы стали законом, понуждающим потребителей дважды оплачивать одну работу по обращению с ТБО;

– законопроекта о внесении изменений в статью 26.1 Закона «О защите прав потребителей» и «Правила продажи товаров дистанционным способом», разработанного Минэкономразвития, которым предлагалось ограничить право потребителя на возврат в течение 7 дней любого товара, купленного дистанционным способом, распространив на дистанционную торговлю запрет на обмен и возврат товаров, включенных в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену или возврату. Совместная позиция Роспотребнадзора, СПРФ и Национальной ассоциацией дистанционной торговли (НАДТ) о недопустимости такого ограничения прав потребителей и его неэффективности для развития российского рынка дистанционной торговли привела, как минимум, к «замораживанию» этой инициативы;

– проекта федерального закона «О внесении изменений в статью 12 Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (об установлении при возмещении вреда приоритета восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства над страховой выплатой). Ряд предложений СПРФ, таких как уменьшение допустимой отдаленности авторемонтного предприятия, на которое направляется для ремонта транспортное средство, от места жительства потребителя, сокращение допустимого срока ремонта транспортного средства по направлению страховщика и некоторые другие были частично учтены при прохождении законопроекта в Государственной Думе;

– проекта федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и статью 16.1 Закона «О защите прав потребителей», которым предусматривалось незамедлительное введение обязанности принимать платежи потребителей с использованием платежных карт «Мир» для нескольких миллионов субъектов малого бизнеса с годовой выручкой свыше 40 млн руб., к которым это требование ранее не предъявлялось. Опасения СПРФ о нереальности такого срока были услышаны, при принятии законопроекта во втором чтении срок был существенно сдвинут;

– проекта Федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (о товарных агрегаторах), разработанного Роспотребнадзором и поддержанного СПРФ с учетом необходимости замены понятия «агрегатор товаров (услуг)» на «агрегатор предложений о товарах (услугах)» и отказа от возложения на агрегаторов ответственности за вред, причиненный вследствие недостоверной информации о товаре или услуге.

В 2016 г. СПРФ также предложил Минэкономразвития, Роспотребнадзору и ассоциациям участников рынка интернет-торговли концепцию совместного создания внесудебного механизма эффективного разрешения споров между потребителями и интернет-продавцами, внес в Программу национальной стандартизации предложения по разработке проектов ГОСТ Р «Порядок проведения досудебной экспертизы качества автотранспортных средств. Общие требования» и «Руководства по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования. Общие требования».

По инициативе СПРФ, поддержанной Межотраслевым экспертным советом по развитию потребительского рынка (МЭС), объединяющим ведущие российские союзы торговых сетей и поставщиков товаров, в мае 2016 г. состоялся Всероссийский

форум участников потребительского рынка, на котором были поддержаны предложения СПРФ о совместном создании общих механизмов досудебной реализации прав потребителей, в том числе защищающих их от недобросовестных предложений юридической и экспертной помощи потребителям.

Подготовлены предложения о включении раздела «Правовая защита потребителей» в проект Концепции государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2025 г., включающего следующие задачи:

- кардинальное улучшение исполнения судебных решений в пользу потребителей;
- законодательное определение существенных условий типовых договоров на оказание массовых услуг и выполнение массовых работ для потребителей;
- стандартизация процедур оказания юридических услуг и бесплатной правовой помощи потребителям;
- создание системы добровольной сертификации юридических услуг и бесплатной правовой помощи потребителям;
- организация бесплатной правовой помощи потребителям при поддержке федерального бюджета.

СПРФ также принял активное участие в разработке главы 25 проекта новой редакции КоАП, в том числе предложил выделить правонарушения, посягающие на права потребителей, в отдельную главу, поскольку это облегчит как правоприменение, так и правовое просвещение всех участников потребительского рынка.

*Союз общественных объединений
«Международная конфедерация обществ потребителей»
(КонфОП)*



Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) была создана в 1992 г. в целях обеспечения представительства и защиты интересов потребителей во взаимоотношениях с бизнесом и государством, а также продвижения институтов по защите прав потребителей в странах СНГ.

Членами КонфОП являются 35 ведущих региональных и национальных общественных организаций потребителей в Российской Федерации и странах СНГ. Среди наиболее активных региональных организаций – членов КонфОП: Региональная общественная организация «Московское общество защиты потребителей»; Общественное учреждение «Московский областной координационный центр независимой экспертизы и защиты прав потребителей»; Городская общественная организация «Ростовский союз защиты прав потребителей»; Межрегиональная общественная организация «Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области»; Общественная организация «Общество защиты прав потребителей г. Хабаровска»; Областная общественная организация Омский союз потребителей «Щит»; Саратовское региональное общественное учреждение по защите прав потребителей; Общественная организация «Объединение защиты прав потребителей города Магнитогорска»; «Федерация обществ потребителей Южного региона»; Общественное учреждение Перм-

ского края «Общество защиты прав потребителей Пермского края»; Астраханская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей»; Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области».

Одним из направлений работы КонфОП в 2016 г. было содействие в популяризации обновленной редакции «Руководящих принципов Организации Объединенных Наций по защите интересов потребителей» с учетом предложений Всемирной организации потребителей (*Consumers International*), утвержденной 22 декабря 2015 г. Генеральной Ассамблеей ООН. КонфОП также подготовила версии брошюр Всемирной организации потребителей «Как пользоваться Руководящими принципами Организации Объединенных Наций», «Практическое пособие по Руководящим принципам Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей» на русском языке.

В ноябре 2016 г. в Гонконге состоялся региональный конгресс Всемирной организации потребителей для членов из стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Представители КонфОП приняли участие в мероприятии. Основными темами конгресса стали защита прав потребителей в цифровую эпоху, реализация положений новой редакции «Руководящих принципов ООН по защите интересов потребителей».

В марте 2016 г. в рамках реализации проекта Всемирного банка и Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» проведен региональный круглый стол «Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг» в г. Казани в сотрудничестве с Союзом потребителей Республики Татарстан. В мероприятии приняли участие представители кредитных организаций, микрофинансовых организаций, Ассоциации промышленных предприятий Республики Татарстан, Ассоциации предприятий малого и среднего бизнеса Республики Татарстан, страховых компаний, Торгово-Промышленной Палаты, малого и среднего бизнеса, студенты и сотрудники Приволжского Федерального Университета и других образовательных учреждений. На круглом столе были представлены результаты мониторинга состояния защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг в России (сбережения и кредиты), проводимого КонфОП. В рамках мероприятия прошло обсуждение актуальных вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг, новых тенденций кредитного рынка, рисков для потребителей и возможных контрмер, а также был представлен практический опыт формирования финансовой грамотности и организации системы защиты прав потребителей финансовых услуг в российских регионах.

В 2016 г. КонфОП приняла участие во Всероссийском экзамене по финансовой грамотности в рамках Всероссийской недели сбережений, организованной Минфином России.

Начиная с мая 2016 г. КонфОП принимает участие в реализации проекта «Разработка и реализация модульной программы обучения по направлению журналистики для студентов высших учебных заведений и просвещения журналистов в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг». В рамках проекта были разработаны части образовательной программы по вопросам защиты прав потребителей. В настоящий момент образовательная программа проходит апробацию на отделении журналистики филологического факультета РУДН. Кроме того, эксперты по финансовой грамотности Д. Янин и Д. Сорк приняли участие в обучающих семинарах для журналистов в 10 регионах России.

В отчетном году в г. Лондоне (Великобритания) состоялась выездная методологическая сессия для обсуждения актуальных вопросов по тематике проекта, проведение встреч с экспертами и регуляторами в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. В мероприятиях приняли участие представители КонфОП и *Consumers International*, регуляторов сферы защиты прав потребителей Великобритании, потребительских организаций Великобритании: Управление по контролю за деятельностью финансовых организаций – *Financial Conduct Authority (FCA)*, Консультационная служба по предоставлению финансовых услуг населению (*Citizens Advice*), Центр по расширению доступа к финансовым услугам (*Financial Inclusion Centre*).

В течение года КонфОП проводила мониторинг исполнения антитабачного законодательства (мониторинг исполнения запрета выкладки табачной продукции в местах продаж совместно с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве). Было проведено исследование некурительного табака (насвая) для определения степени бактериального загрязнения (микробиологическое исследование). Исследование проводилось в испытательной лаборатории ФГБУ «ФНИЦЭМ им. Н.Ф. Гамалеи» Минздрава России. Согласно результатам исследования образец некурительного табака (насвая) по микробиологическим показателям не соответствует требованиям безопасности для человека. Информация была отправлена регуляторам в сфере здравоохранения Республики Беларусь, Российской Федерации, Республики Туркменистан.

КонфОП оказывала содействие продвижению специального приложения «Здесь не курят», разработанного при поддержке Минздрава России, для обращений граждан по нарушениям запрета курения в общественных местах. Приложение автоматически генерирует обращения в соответствующие территориальные подразделения Роспотребнадзора по факту нарушений запрета курения в общественных местах.

КонфОП инициировала в Роспотребнадзоре проведение рабочей встречи для обсуждения актуальных проблем защиты потребителей от опасной продукции (табак) – совместно с Союзом Потребителей Таджикистана и участием депутатов нижней палаты Парламента Республики Таджикистан, представителей аппарата Президента и Минздрава Республики Таджикистан.

Одновременно КонфОП актуализирует проблему роста потребления электронных систем доставки никотина (ЭСДН), предлагая ужесточить регулирование всех форм (стандартизация, запрет потребления в общественных местах, полный запрет рекламы). Тема роста потребления ЭСДН и необходимость эффективного регулирования ЭСДН (и без никотина) поднималась на пресс-конференциях, круглых столах (например, в Московской городской Думе).

В 2016 г. КонфОП продолжала сотрудничество с Всемирной организацией потребителей (*Consumers International*) по продвижению принятия Конвенции по здоровому питанию. КонфОП приняла участие в кампании CI по сокращению использования антибиотиков в мясе. Запрос в *McDonald's*, *Subway*, *KFC* и *BurgerKing* о прекращении приготовления мяса животных и птиц, которым регулярно давали антибиотики, используемые в медицине для лечения людей. Кампания проводилась во время Всемирной недели правильного использования антибиотиков, организованной Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ). Кроме того, КонфОП сотрудничает с Эндокринологическим научным центром Минздрава РФ по продвижению использования йодированной соли для массовой профилактики йододефицита. КонфОП внесла предложения по законодательному закреплению обязательного йодированной соли в рамках техрегулирования ЕврАзЭС.

В 2016 г. по инициативе КонфОП была создана площадка Общероссийского гражданского форума (ОГФ) – «Защита прав потребителей как поле взаимодействия

граждан и публичной власти». Новая площадка ОГФ призвана охватить проблемы взаимодействия потребителей, бизнеса и государства, эффективности контрольно-надзорных органов в работе по защите прав потребителей. Основными целями площадки являются: содействие повышению эффективности взаимодействия граждан и публичной власти с помощью совершенствования механизмов обратной связи; содействие улучшению контрольно-надзорной деятельности в интересах потребителя; содействие совершенствованию регулирования в сфере защиты прав потребителей. Основной темой работы площадки стала защита прав потребителей финансовых услуг.

*Общероссийская общественная организация потребителей
«Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»
(ОООП «ФинПотребСоюз»)*



Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз»), имеющая 48 региональных отделений, была создана в апреле 2010 г. Ее основная цель – формирование в Российской Федерации современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей, для достижения которой ОООП «ФинПотребСоюз» решает следующие задачи:

- защита прав потребителей финансовых услуг, розничных инвесторов и миноритарных акционеров;
- участие в нормотворческой деятельности;
- повышение уровня финансовой грамотности граждан.

В целях защиты прав потребителей финансовых услуг в городах присутствия ОООП «ФинПотребСоюз» открыты общественные приемные, где гражданам оказывается бесплатная консультационная и юридическая помощь в их спорах с финансовыми организациями вплоть до поддержки в судах (в 2016 г. доля положительных судебных решений в пользу потребителей по делам с участием представителей ОООП «ФинПотребСоюз» составила 75 %).

Отказы в удовлетворении исковых требований ОООП «ФинПотребСоюз» в защиту потребителя были в основном в споре с банками. Основные причины отказов:

- невозможность доказать вину банка в списании денежных средств с банковской карты, в распоряжении деньгами со счета без поручения потребителя;
- невозможность доказать навязывание страховой услуги при выдаче кредита, в результате чего страховую премию и страховую комиссию невозможно взыскать как убытки.

Влияние на суды финансовых организаций в свою пользу выражается не только в завышении порога доказывания убытков по спорам с банками, но и в следующих перекосах в сторону ответчика (финансовой компании):

- чрезмерное снижение неустойки за просрочку страховой выплаты, а также за просрочку передачи объекта долевого строительства;
- легализация навязывания страховых услуг банками – переложение бремени доказывания на потребителя;
- непризнание общей ответственности в валютной ипотеке;

– завышение порога доказывания убытков при просрочке передачи объекта долевого строительства (невозможно взыскать плату за аренду аналогичной квартиры в период просрочки);

– взыскание символической компенсации морального вреда за нарушение прав потребителя, поощряющей недобросовестность исполнителя, в противовес практике других стран, где взыскание морального вреда является самостоятельным побудительным мотивом для надлежащего исполнения обязательств;

– занижение стоимости юридических услуг при распределении судебных расходов;

– снижение штрафа, взыскиваемого в пользу потребителя и общественной организации за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

В организации действует бесплатная телефонная горячая линия (8-800-707-05-21), а на сайте www.finpotrebsouz.ru функционирует раздел «Вопрос – ответ».

За годы своей работы юристами и консультантами ОООП «ФинПотребСоюз» было рассмотрено более 50 тыс. жалоб от граждан – потребителей финансовых услуг, из них в 2016 г. – более 12 тыс.

В 2015 г. ОООП «ФинПотребСоюз» был получен грант на создание программы по оказанию информационной и правовой помощи населению в сфере банкротства граждан. Однако в 2016 г. эта работа в связи со сменой грантооператора и отсутствия финансирования была свернута. Между тем потребность в ней была очевидна: бесплатная общероссийская горячая линия, созданная за счет гранта, получала до 2,5 тыс. звонков в день.

ОООП «ФинПотребСоюз» ведет активную просветительскую деятельность с реальными и потенциальными потребителями финансовых услуг. В 2016 г. специалистами ОООП «ФинПотребСоюз» было проведено более 200 уроков, семинаров, встреч для школьников, студентов, рабочих коллективов, пенсионеров в рамках программы повышения финансовой грамотности. Занятия направлены на формирование у аудитории базовых представлений о финансовом рынке, а также на разъяснение основных финансовых рисков. Часть занятий и встреч проводится совместно со специалистами Роспотребнадзора.

Кроме того, в целях повышения уровня знаний граждан об их потребительских правах ОООП «ФинПотребСоюз» провел в 2016 г. цикл из 10 образовательных бесплатных вебинаров, посвященных защите прав потребителей в наиболее проблемных сферах финансового рынка, и 2 видеоконференции, в ходе которых гражданам были даны ответы на вопросы по защите прав граждан в сфере финансовых услуг. В данных мероприятиях приняли участие представители 41 субъекта Российской Федерации.

В целях расширения круга знаний у школьников в области экономики и финансов с 2004 г. в Российской Федерации фондом «Институт фондового рынка и управления» (ИФРУ), Национальным институтом финансового рынка и управления (НИФРУ) и ОООП «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ФинПотребСоюз) совместно с Роспотребнадзором проводится Всероссийская олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников.

За прошедшие годы удалось придать школьному состязанию серьезную потребительскую направленность. Мероприятие стало одним из важных элементов воспитания молодого потребителя финансовых услуг.

Ежегодно в олимпиаде принимают участие школьники практически из всех регионов страны. Интерес подрастающего поколения к изучению финансового рынка возрастает с каждым годом. По данным фонда «ИФРУ», XII олимпиада (2016/2017 гг.) отмечена рекордным количеством участников (более 8 200 человек из 84 регионов России), что является абсолютным рекордом за все время ее проведения.

Для формирования дополнительной мотивации местных администраций к активному участию регионов в олимпиаде и повышению финансовой грамотности проводятся выездные региональные туры в городах с наибольшим количеством зарегистрировавшихся и прошедших во второй этап участников.

Благодаря участию в региональных турах, учащиеся значительно расширяют круг своих знаний в области финансовой грамотности, формируют цельные представления о процессах, связанных с бизнесом и предпринимательской деятельностью, встречаются с местными органами власти.

Параллельно с работой основных площадок активное участие в проведении семинаров, лекций, круглых столов принимают преподаватели, заинтересованные в объединении усилий, направленных на развитие финансовой потребительской культуры в целях просвещения подрастающего поколения и профилактики ошибочного, рискованного поведения при пользовании финансовыми услугами.

В 2016 – январе 2017 г. такие мероприятия были проведены в следующих регионах: в Тюменской, Ростовской, Волгоградской областях, Пермском, Ставропольском, Краснодарском краях, Республике Башкортостан.

Олимпиада проводится по общеобразовательному предмету «Экономика». В задания олимпиады включены творческие конкурсы, связанные с профильной областью предметных знаний, которые составляются специалистами и экспертами финансового рынка. Активное участие в подготовке вопросов и заданий принимают профессиональные участники финансового рынка: ПАО «Московская биржа», ООО «УК Райффайзен Капитал», ПАО «МТС Банк» и другие.

Финальные мероприятия проходят в Москве, куда приезжают школьники более чем из 80 субъектов Российской Федерации общей численностью до 250 человек на 6 дней. Школьники проходят подготовительное обучение в формате лекций, которые проводят высококвалифицированные специалисты Высшей школы экономики, Роспотребнадзора, ЦБ РФ, ОАО «Сбербанк России», ОАО «Московская Биржа ММВБ – РТС», ООО «УК “Райффайзен Капитал”», ПАО «МТС-Банк».

Организуются экскурсии в Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, в Московскую областную думу, на Московскую биржу.

Победители олимпиады получают дополнительные возможности для личного развития: они проходят дополнительную подготовку для участия в международных олимпиадах, их приглашают к участию в летних профильных лагерях, они получают льготы при поступлении в вузы. В отдельных регионах распространена практика выделения губернаторских стипендий и премий. Стипендиальные программы для школьников предлагают также негосударственные благотворительные фонды.

Кроме того, Всероссийская олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников включена в перечень олимпиад и иных конкурсных мероприятий, по итогам которых присуждаются премии для поддержки талантливой молодежи.

Победителями XI олимпиады, проводившейся в период 2015–2016 гг., стали представители Республики Башкортостан, г. Москвы, Воронежской, Московской, Тульской, Омской, Липецкой областей.

Объединение потребителей России



Объединение потребителей России (Движение) учреждено в 2009 г. и имеет 77 региональных отделений. Общее число участников Движения, по его собственным оценкам, – более 100 тыс. человек.

Объединение потребителей России проводит периодические исследования для оценки эффективности деятельности органов государственной власти в области защиты прав потребителей в регионах – рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей. Цель рейтинга – определить степень практического участия, системность и эффективность деятельности государственных органов в субъектах Российской Федерации в сфере интересов потребителей. Соответствующие исследования проводились в 2010, 2012, 2014, 2016 гг.

Рейтинг в 2016 г. возглавила Ленинградская область. В пятерке лидеров Рейтинга-2016 также Белгородская область, Республика Татарстан, Ростовская область и Санкт-Петербург⁴⁹.

С 2015 г. Объединение потребителей России реализует общественную программу «Безопасность строительных материалов и кабельной продукции», главной целью которой является организация системного противодействия реализации контрафактных и фальсифицированных строительных материалов и кабельно-проводниковой продукции на рынке Российской Федерации, включая совершенствование профильного законодательства.

Участники Движения успешно работали в качестве операторов и партнеров в ряде социальных проектов, в частности, на территории Московской области – в проекте в сфере ЖКХ «Добрососедство» (2012–2014 гг.) и федеральном проекте партии «Единая Россия» – «Народный контроль».

В качестве независимого регулятора отношений в сфере потребительского рынка в Российской Федерации Движением создана Общественная Система Оценки Качества товаров и услуг (ОСОКА). ОСОКА – это механизм общественного контроля и информирования всех участников торгово-потребительских отношений о качестве товаров и услуг, формирования у потребителей устойчивого спроса на отечественную продукцию.

В структуре проекта функционирует Служба Продвижения Отечественных Товаров (СПОТ), ее задача – практическое содействие российским производителям в продвижении их конкурентоспособной продукции на внутренних и международных рынках.

Объединение потребителей России учредило ряд некоммерческих организаций-спутников: Фонд правового просвещения потребителей «Потребитель-информ», Фонд реализации реформы ЖКХ, Ассоциацию «Владимирский стандарт качества».

Отдельным направлением деятельности Объединения потребителей России, которому уделяется специальное внимание, является просветительская и информационная работа. В этих целях участниками Объединения учреждено три средства массо-

⁴⁹ <http://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Reiting%202016.pdf>.

вой информации: газета «Голос ЗА потребителя», интернет-издание «Права потребителя» и Агентство информирования потребителей «ОСОКА» (АИП ОСОКА). Кроме этого, Объединением потребителей России к определенным событиям и мероприятиям издается пресс-дайджест «Медиа-контур потребителя», включающий наиболее актуальные материалы потребительской тематики, опубликованные в СМИ. Активно Объединение представлено аккаунтами в социальных сетях Интернета.

*Региональная общественная организация по защите прав потребителей
«Общественная потребительская инициатива»*



Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) (Москва) является организацией, ориентированной на защиту прав потребителей – пользователей высокотехнологичной продукции и услуг. Организация создана сравнительно недавно – в 2014 г., но уже имеет ряд практических результатов своей деятельности.

Так, в 2016 г. был запущен *Telegram*-бот (автоматический информатор) для безопасных покупок в сети Интернет, чему предшествовало изучение деятельности более 1 000 компаний, предлагающих потребителям товары и услуги, которым были присвоены рейтинги от «А» (безопасная покупка) до «С» (покупка не рекомендуется).

Пользователи имеют возможность в любой момент времени получить информацию о результатах оценки, отправив боту ОПИ-запрос. Даже если информация отсутствует в базе, потребитель получает рекомендации по безопасному выбору магазина, а ОПИ видит его запрос и оперативно организует проверку. Бот полностью бесплатен для потребителей, а его база постоянно обновляется и дополняется (для использования достаточно установить бесплатный мессенджер *Telegram* (<https://telegram.org/>) и добавить бота в контакты. Имя бота – @buyprotect_bot).

Кроме того, ОПИ организован информационный портал 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://buyprotect.ru/>). Ведутся бесплатные консультации потребителей в социальной сети Facebook (<https://www.facebook.com/potrebin/>).

Один из проектов ОПИ 2016 г. – рейтинг недобросовестности операторов мобильной связи. В основе рейтинга – анализ допускаемых операторами нарушений, связанных с обманом потребителей, введением их в заблуждение, предоставлением неверных или неполных сведений об услугах и товарах. Исследование проводится в отношении крупнейших федеральных операторов мобильной связи – «МТС», «ВымпелКом» («Билайн»), «МегаФон», «Tele2», Yota. Основная задача, которую преследует ОПИ, – научить потребителей разбираться в недобросовестных уловках операторов, уберечь их от обмана, предупредить непредвиденные и необоснованные траты.

5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

5.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей

В связи с нарастающим потоком информатизации, агрессивной маркетинговой политикой торговых сетей, банков, сотовых операторов в Российской Федерации огромную значимость в работе по реализации государственной потребительской политики приобретает организация системы правового образования потребителей, усиление превентивных мер в области защиты прав потребителей. Цель создания такой системы – формирование у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке, привитие потребительской культуры.

В развитие закрепления права потребителей на просвещение статьей 3 Закона «О защите прав потребителей», согласно которой это право обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, не менее значима его вторая составляющая, предусматривающая организацию системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Последнее особенно актуально в тех секторах потребительского рынка (жилищное строительство, потребительское кредитование граждан, туризм, предоставление платных медицинских услуг и других), где зачастую идет тотальная эксплуатация правовой неграмотности граждан, когда, например, в договор о предоставлении кредита включаются скрытые проценты, навязываются услуги страхования или возложение бремени оплаты за жилое помещение и коммунальные услуги на участника долевого строительства до возникновения у него права собственности на квартиру, или реализация таймшер-сертификатов (т. е. право проживания в апартаментах в определенное время) под видом туристических путевок, или всевозможные предложения бесплатно воспользоваться медицинскими или косметологическими услугами (массаж, пилинг, уход за волосами и пр.) с предложением заключить договор на предоставление аналогичных услуг на сумму, во много раз превышающую финансовые возможности потребителей, и другое.

Поэтому информирование и консультирование граждан, представляющие собой два вектора просветительской деятельности, являются приоритетными для всех участников национальной системы защиты прав потребителей.

На базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения «Центры гигиены и эпидемиологии» в субъектах Федерации и на железнодорожном транспорте открыты консультационные центры и пункты для потребителей. Консультационные центры для потребителей⁵⁰ призваны обеспечить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора по предоставлению необходимой информации и консультаций потребителям.

В настоящее время в рамках Системы в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 85 консультационных центров, в

⁵⁰ Далее – Система. Приказом Роспотребнадзора от 6 апреля 2009 г. № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» в федеральных бюджетных учреждениях здравоохранения (далее – ФБУЗ), являющихся некоммерческими организациями (бюджетными учреждениями), обеспечивающими деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, в качестве их структурных подразделений были созданы Консультационные центры по защите прав потребителей, а на базе филиалов ФБУЗ – консультационные пункты для потребителей (далее – консультационные центры и пункты соответственно).

структуре которых действуют 564 консультационных пункта для потребителей (2015 г. – 574). В работе консультационных центров и пунктов занято 795 сотрудников (2015 г. – 802). Консультационными центрами и пунктами в течение 2016 г. продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, всего проведено 463 927 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей (2015 г. – 438 957), в том числе:

- оказано 363 229 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2015 г. – 340 870);

- проведено 41 319 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов (2015 г. – 42 370);

- подготовлено 13 125 публикаций в средствах массовой информации, в том числе в интернет-изданиях, и выступлений по вопросам защиты прав потребителей (2015 г. – 12 650);

- проведено 6 427 «горячих линий» (2015 г. – 4 973);

- организовано 27 195 (2015 г. – 27 522) мероприятий в рамках осуществления образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 2 880 (2015 г. – 3 057) «круглых столов», конференций, общественных акций; 24 415 (2015 г. – 24 465) семинаров и других форм обучения;

- разработан 7 261 методический материал, предназначенный для распространения среди потребителей (2015 г. – 4 688);

- проведена экспертиза товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей в 5 371 (2015 г. – 5 884) случае и 418 (2015 г. – 137) сравнительных оценок продукции.

Структура мероприятий по консультированию с наибольшими показателями приведена на рис. 5.1.1.

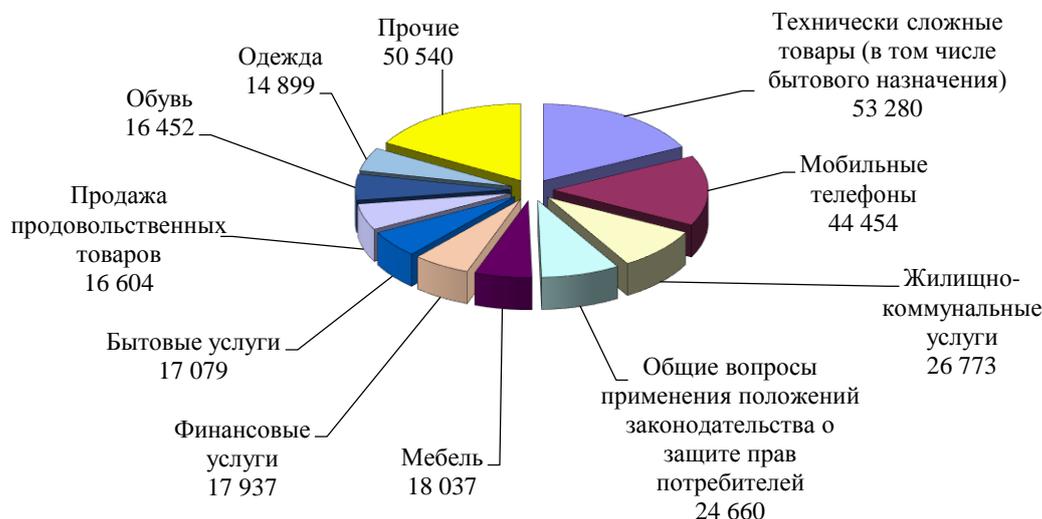


Рис. 5.1.1. Структура мероприятий по консультированию потребителей, абс.

По результатам мониторинга деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей и с учетом количества обращений потребителей, поступивших за 2016 г., наиболее актуальными для потребителей продолжают оставаться следующие сегменты потребительского рынка: продажа технически сложных товаров (в т. ч.

бытового назначения и мобильных телефонов), жилищно-коммунальные услуги, продажа мебели, продажа продовольственных товаров, продажа обуви, финансовые и бытовые услуги. С учетом изменения экономической ситуации увеличилось количество обращений потребителей в консультационные центры в сегментах жилищно-коммунальных, финансовых и бытовых услуг, а также продажи продовольственных товаров, мобильных телефонов, мебели и одежды. Сведения о количестве проведенных консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка приведены на рис. 5.1.2.

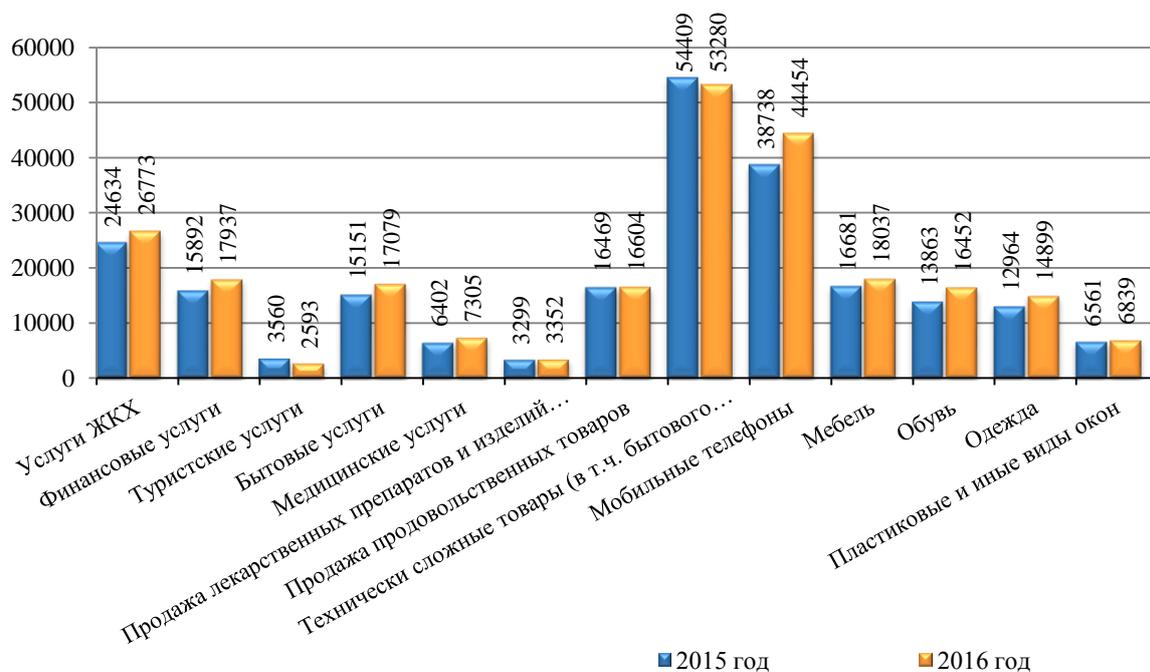


Рис. 5.1.2. Количество проведенных консультаций территориальными органами по актуальным сегментам потребительского рынка, абс.

Необходимо отметить, что практически 50 % консультаций потребителей от общего числа консультаций, полученных потребителями на всей территории Российской Федерации, оказаны в 19 консультационных центрах. Сведения о данных консультационных центрах приведены в табл. 5.1.1.

Таблица 5.1.1

Наиболее высокие показатели консультирования граждан

№ п/п	2015 год			2016 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	7
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	16 887	5,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	19 098	5,3

Продолжение табл. 5.1.1

1	2	3	4	5	6	7
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	14 584	4,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	17 152	4,7
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	11 870	3,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	15 742	4,3
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	10 740	3,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	14 123	3,9
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	10 206	3,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	11 330	3,1
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае»	7 998	2,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	9 717	2,7
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	7 909	2,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	9 148	2,5
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 729	2,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	8 909	2,5
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»	7 637	2,2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	8 552	2,4
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	7 465	2,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	8 370	2,3
11	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	7 350	2,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	8 251	2,3

Продолжение табл. 5.1.1

1	2	3	4	5	6	7
12	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	7 115	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	7 915	2,2
13	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	7 100	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	6 981	1,9
14	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	7 047	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6 793	1,9
15	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Сахалинской области»	6 507	1,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»	6 689	1,8
16	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6 218	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	6 458	1,8
17	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	5 731	1,6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 052	1,7
18	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	5 627	1,6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	6 011	1,7
19	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ивановской области»	5 223	1,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	5 878	1,6
	ИТОГО	160 940	47,2	ИТОГО	183 169	50,4

Туристские услуги

В 2016 г. продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 4 405 мероприятий. На рис. 5.1.3 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные в 2016 г. консультативными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации.

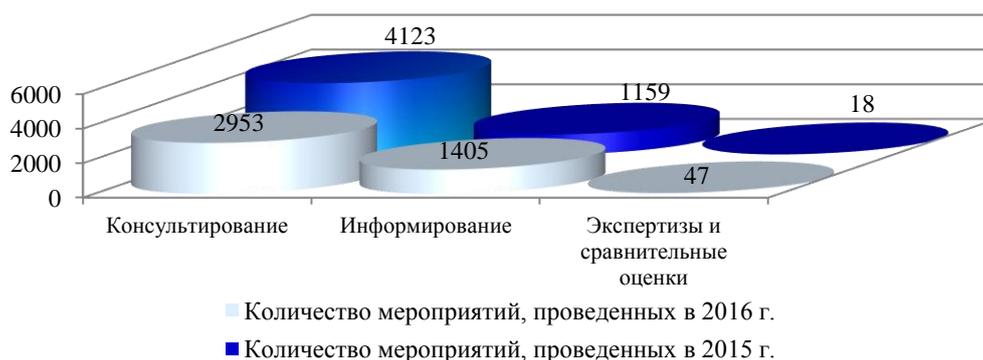


Рис. 5.1.3. Структура мероприятий, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг, абс.

На рис. 5.1.4 представлены Центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг.

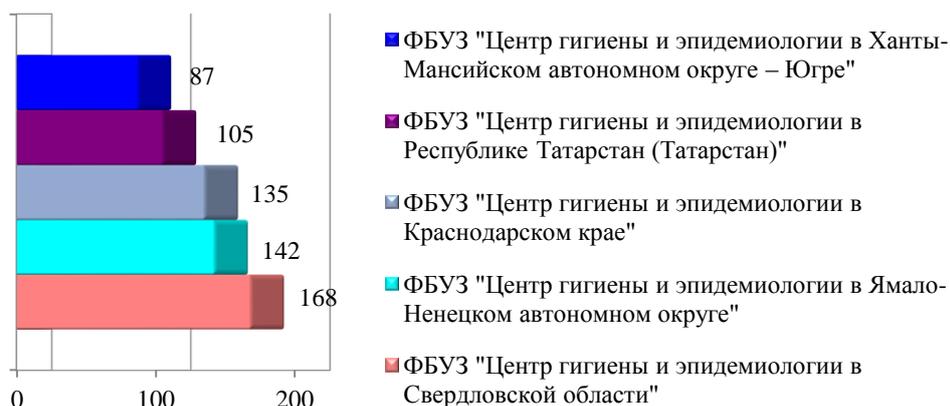


Рис. 5.1.4. Центры с наиболее высокими показателями консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг территориальными органами, абс.

За отчетный период проведено 47 экспертиз и сравнительных оценок туристических услуг, в 2015 г. аналогичный показатель составил 18.

Из общего числа проведенных экспертиз и сравнительных оценок туристических услуг в 2016 г.:

- 24 экспертизы проведены консультационными центрами, функционирующими на базе Центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации;
- 23 экспертизы проведены консультационными пунктами для потребителей, функционирующими на базе ФБУЗ Центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации.

Транспортные услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За 2016 г. в указанной сфере проведено 4 560 мероприятий, данный показатель за 12 месяцев 2016 г. выше аналогичного показателя за 2015 г. на 8 % (4 181) (рис. 5.1.5).



Рис. 5.1.5. Структура мероприятий по вопросам оказания транспортных услуг, абс.

Почти 40 % консультаций потребителей от их общего числа по Российской Федерации оказано в 5 консультационных центрах. На рис. 5.1.6 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2016 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей.

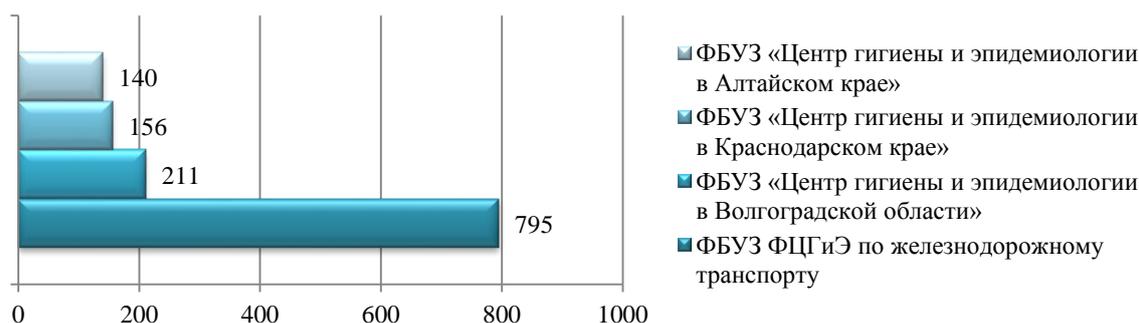


Рис. 5.1.6. Центры и пункты с наиболее высокими показателями консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг, абс.

Количество реализованных консультационными центрами и пунктами мероприятий по информированию потребителей в сфере оказания населению транспортных услуг в 2016 г. отражено на рис. 5.1.7.

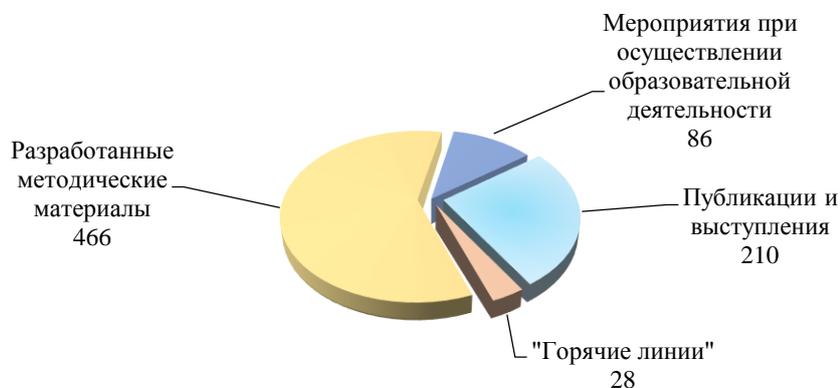


Рис. 5.1.7. Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг, абс.

Образовательные услуги

Еще одним приоритетным направлением в деятельности Системы информирования и консультирования населения в 2016 г. является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения по защите прав потребителей образовательных услуг консультационными центрами и пунктами (рис. 5.1.8 и 5.1.9).



Рис. 5.1.8. Структура мероприятий по защите прав потребителей образовательных услуг, абс.

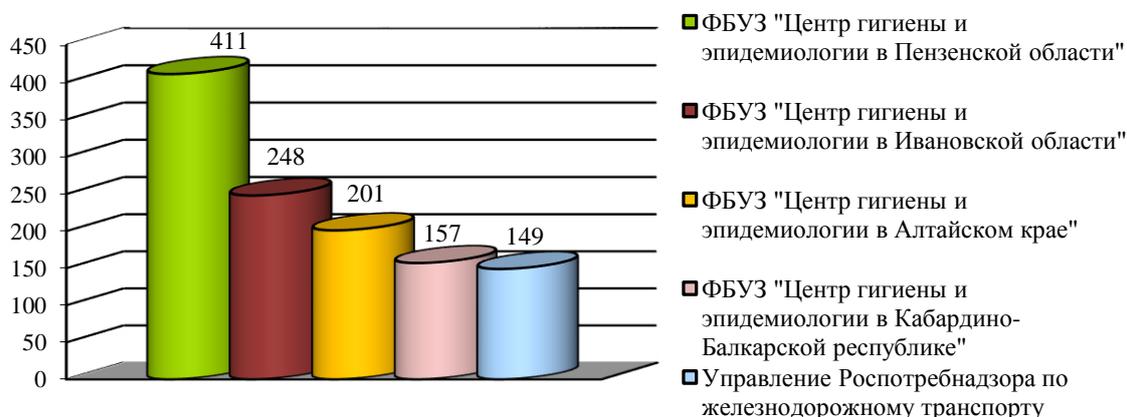


Рис. 5.1.9. Центры и пункты территориальных органов Роспотребнадзора, достигших наиболее высоких показателей в области консультирования по защите прав потребителей образовательных услуг, абс.

Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2016 г. консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 20 971 мероприятие по консультированию в рассматриваемой области. Указанный показатель в 2016 г. выше аналогичного показателя за 2015 г. на 10 % (18 841) (рис. 5.1.10).

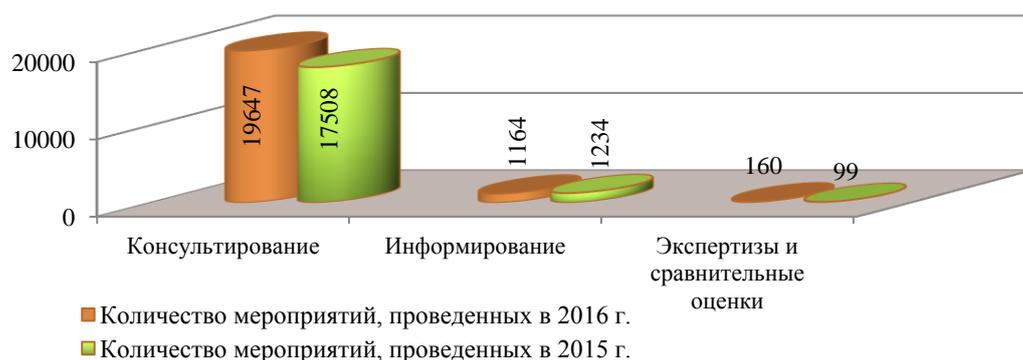


Рис. 5.1.10. Структура мероприятий по защите прав потребителей бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2016 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей представлены на рис. 5.1.11.

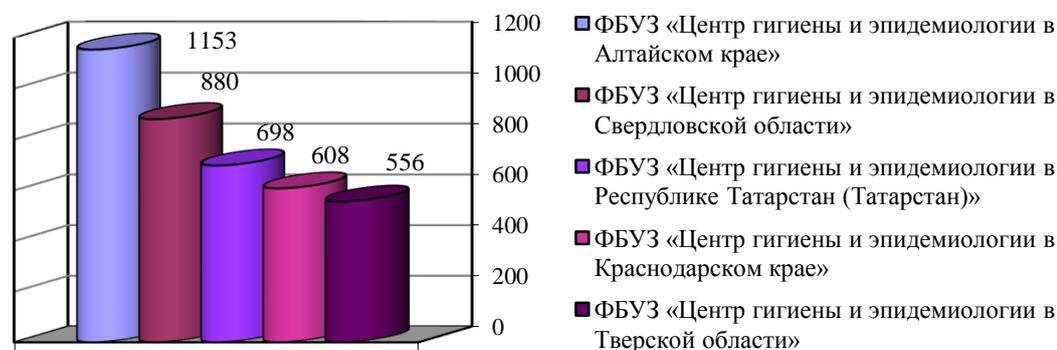


Рис. 5.1.11. Центры и пункты территориальных органов Роспотребнадзора, достигших наиболее высоких показателей в области консультирования по защите прав потребителей бытовых услуг, абс.

В сфере бытового обслуживания населения за 12 месяцев 2016 г. консультационными центрами и пунктами было реализовано 160 мероприятий по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок товара, из которых:

- 140 экспертиз для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей;
- 20 экспертиз выполнено по заявлениям потребителей.

Тот факт, что в консультационные центры и пункты в субъектах Российской Федерации обращаются все больше потребителей, говорит о том, что уровень потребительской культуры населения повышается, потребители хотят знать свои права, и первоочередная задача работников консультационных центров и пунктов – донести до потребителей эти знания. Отсутствие или минимальное присутствие на территории субъекта Российской Федерации общественных объединений потребителей усложняет эту задачу.

Всемирный день прав потребителей

В 2016 г. Всемирный день прав потребителей прошел под девизом «Исключить антибиотики из меню» («*Campaign to get antibiotics off the menu*»). Тематика проведения Всемирного дня защиты потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах

Роспотребнадзора и его территориальных органов. Результаты деятельности Управлений по защите прав потребителей на здоровое питание и их просвещению (информированию) о вреде использования антибиотиков в пищевой продукции были доведены до широкой общественности через средства массовой информации. С учетом обозначенной тематики Всемирного дня защиты прав потребителей территориальными органами и организациями Роспотребнадзора были разработаны конкретные планы действий по подготовке и проведению указанного события, в соответствии с которыми была проведена масштабная информационно-просветительская работа. Во всех территориальных органах 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. Всего проведено:

- «горячих линий» по телефону – 1 392 (дано 13 794 консультации);
- выездных консультаций потребителей – 9 640;
- консультаций в общественной приемной территориальных органов Роспотребнадзора и Консультационных центрах – 41 678 (рис. 5.1.12).

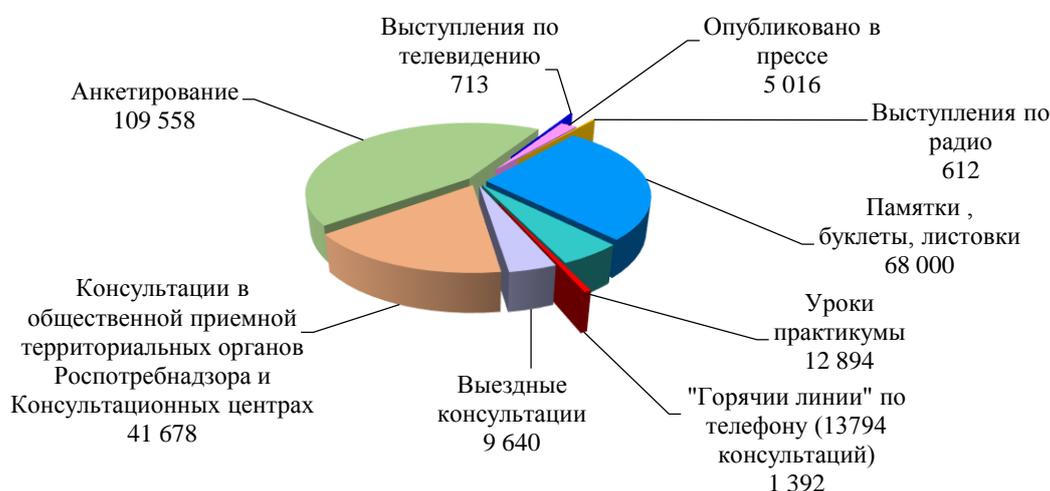


Рис. 5.1.12. Мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей

При проведении «горячих линий» было дано консультаций:

- Управлением Роспотребнадзора по г. Москве – 863;
- Управлением Роспотребнадзора по Омской области – 672;
- Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан – 980;
- Управлением Роспотребнадзора по Самарской области – 624;
- Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области – 537.

Управлениями Роспотребнадзора по Чувашской Республике и по Республике Марий Эл подготовлено и опубликовано в местных СМИ соответственно 373 и 349 статей по потребительской тематике, опубликовано печатных материалов Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области – 240, Управлением Роспотребнадзора по Московской области – 232, Управлением Роспотребнадзора по Алтайскому краю – 153, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области – 152.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 2 500 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, вузы) в количестве более

665 000 человек (общеобразовательные учебные заведения – 603 823 человека, средние – 38 584 человека, высшие – 23 233 человека). Управлениями Роспотребнадзора в 85 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей было организовано проведение 12 894 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.

На проводимых мероприятиях была освещена информация о начале работы Государственного информационного портала в сфере защиты прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 109 558 человек разных возрастных категорий.

Примеры проведения мероприятий, проводимых в субъектах Российской Федерации, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей

Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» проведены следующие мероприятия:

– организовано 122 выступления и публикации в СМИ, в том числе 17 выступлений по ТВ, 8 выступлений по радио, публикации в 70 газетах и на 27 сайтах в сети Интернет;

– на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» размещены пресс-релизы на тему «Антибиотики в продукте: как не навредить собственному здоровью», «Исключить антибиотики из меню», «Здоровое питание – одно из условий долголетия», «Оценка структуры питания в Краснодарском крае» и др.;

– проведено 266 тематических уроков в образовательных учебных учреждениях края (в том числе в 183 школах, 73 средних специальных учебных заведениях, 10 вузах), которые прослушали 20 043 школьника и студента.

В рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, 25 марта 2016 г. в ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный технологический университет» проведена Научно-практическая конференция по теме «Здоровое питание». Организаторами конференции выступили Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае, «Кубанский государственный технологический университет». В программу конференции было включено анкетирование студентов по теме: «Правильно ли мы питаемся?». В рамках межведомственной работы проведено 78 мероприятий, в том числе: 56 семинаров с потребителями и представителями хозяйствующих субъектов, 11 заседаний «Круглых столов», 5 конференций для потребителей на базе районных библиотек, принято участие в 2 заседаниях (Совет при администрации МО г. Новороссийск; Совет предпринимателей Усть-Лабинского района), 4 Координационных советах. В рамках тематического консультирования проведено 31 тематическая горячая линия по теме «Право потребителя на здоровое питание», 1 375 консультаций на местах и 216 выездных консультаций.

Проведено потребительское анкетирование учащихся колледжей и вузов края по теме: «Правильно ли мы питаемся?», в опросе приняли участие 1 796 респондентов.

Разработано 18 методических материалов по теме «Здоровое питание» – памятки, буклеты, листовки с размещением на сайтах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» и на сайтах районных администраций (памятка «10 принципов правильного питания», листовка «Дать шанс здоровью можешь только ты», памятка «Антибиотики в продукте: как не допустить вред здоровью», памятка «Здоровое питание – одно из условий долголетия» и др.

Проведено 6 конкурсов, в том числе:

– на базе СП ЧУ «Техникум экономики и права» г. Славянск-на-Кубани проведен конкурс плакатов со слоганами на тему Всемирного дня защиты прав потребителей «Исключим антибиотики из меню»;

– конкурс рисунков среди учащихся вторых классов МАОУ СОШ № 7 г. Лабинска, на тему: «Правильное питание – крепкое здоровье»;

– конкурс рисунков среди учащихся 5-х классов АУСОШ № 4 ст. Динской «Здоровое питание»;

– в 3 детских садах г. Белореченска проведены конкурсы рисунков и аппликаций на тему «Здоровое питание». В заключение с детьми проведена беседа по этой же теме.

С целью привлечения внимания потребителей к теме здорового питания проведена 31 общественная акция, при которых жителям края роздано 3 336 раздаточных материалов (буклеты, памятки, листовки). Основными площадками проведения общественных акций служили центральные площади городов и районных центров, крупные торговые центры, парки, скверы, городские и районные больницы.

С целью привлечения внимания к проблеме использования антибиотиков в производстве мясной и молочной продукции состоялась рабочая группа с участием представителей Управления Роспотребнадзора, Управления Россельхознадзора по **Свердловской области**, Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, Некоммерческой организации «Союз сельхозтоваропроизводителей и переработчиков мясной продукции Свердловской области» – «Мясной Союз», Некоммерческой организации «Союз предприятий молочной промышленности Свердловской области», где было принято решение об инициировании создания Хартии добросовестных производителей «Продукты питания без антибиотиков». Членами Хартии будут являться производители мясной и молочной продукции, не использующие антибиотики при производстве пищевой продукции.

Производители мясной и молочной продукции, соответствующие принципам формирования рынка пищевых продуктов без антибиотиков, являющиеся членами Хартии, включаются в Единый реестр производителей пищевой продукции без антибиотиков. Единый реестр ведет Министерство Агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области. Вся информация размещается на областном сайте защиты прав потребителей Свердловской области. Производителям выдается сертификат члена Хартии, номер которого соответствует номеру в Едином реестре. Данный сертификат может использоваться добросовестным производителем в рекламных целях. Бланк сертификата разрабатывается Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области.

На совещании в Министерстве агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (с участием представителей отраслевых союзов агропромышленного комплекса, изготовителей молочной и мясной продукции) по вопросу рассмотрения проекта положения о Хартии добросовестных производителей «Продукты питания без антибиотиков» презентован государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей.

С целью информирования и просвещения потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей, был подготовлен видеоролик на тему: «Исключить антибиотики из меню», который в дальнейшем был передан в территориальные отделы Управления и филиалы Центра для информирования населения и использован при проведении образовательных мероприятий в течение года (например, выступления, конференции, семинары, лекции, «круглые столы» и др.). Видеоролик размещен на веб-сайте *YouTube*. В видеоролике предоставлена информация о возможности каждого потребителя присоединиться к петиции, адресованной производителям пищевой продукции и размещенной на сайте.

В Тюменской области 14 марта 2016 г. состоялась встреча ученых Тюменского ГМУ, специалистов Управления Роспотребнадзора по Тюменской области и представителей средств массовой информации. Под девизом «Исключить антибиотики из меню!» состоялось заседание экспертной площадки, где обсудили возрастающую во всем мире проблему антибиотикорезистентности, опасность увеличения применения антибиотиков в сельском хозяйстве при производстве продуктов питания. По актуальной проблеме заслушаны выступления руководителя Управления, а также профессорско-преподавательского состава университета (главный клинический фармаколог, аллерголог-иммунолог, врач-гастроэнтеролог, диетолог департамента здравоохранения области и т. д.). Результатом заседания экспертов стало совместное обращение от ученых и врачей Тюменского ГМУ, Управления Роспотребнадзора по Тюменской области к сельхозтоваропроизводителям области, которое направлено в Тюменскую областную Думу и размещено в открытых источниках. Информация о мероприятии анонсировалась как на сайте управления Роспотребнадзора по Тюменской области, так и посредством сайта Тюменского государственного медицинского университета.

Специалистами Управления подготовлена и с участием специалистов Тюменского ГМУ размещена статья в студенческую газету «Медик», которая содержит основную информацию о состоянии питания населения Тюменской области, об уровне заболеваемости населения, связанном с фактором питания.

В Тульской области также особое внимание уделено информационно-просветительской работе среди молодежи. Специалистами Управления проведено 173 тематических занятия (уроки, семинары, лекции) со старшеклассниками в 73 школах, лицеях и гимназиях г. Тулы и районов области, в 4 средних специальных учебных заведениях и одном вузе. Данными мероприятиями было охвачено 4 620 учащихся и студентов. Кроме того, разработаны и направлены в учебные заведения тексты изложений и диктантов, посвященных тематике дня защиты прав потребителей, которые использовали в работе преподаватели школ в 6–8-х классах. На основании методических рекомендаций Управления силами преподавателей в 7–11-х классах проведено 180 бесед, тренингов, классных часов, уроков-диспутов по актуальным вопросам обеспечения защиты прав потребителей. Кроме того, в школах были организованы выставки, конкурсы рисунков, тематические деловые игры и др. В ряде школ специалисты Управления и преподаватели провели «круглые столы», заседания дискуссионных клубов, практикумы, интерактивные занятия, оформили информационные стенды. Специалистами консультационного центра ФБУЗ подготовлены памятки и буклеты: «О девизе Всемирного дня прав потребителей в 2016 г.», «О мероприятиях, приуроченных к празднованию Всемирного дня прав потребителей в 2016 г.», «Пищевые добавки» и др.

В течение месяца в районных центрах области специалистами территориальных отделов организовано проведение «круглых столов» с участием представителей муниципальных образований, где обсуждались наиболее острые проблемы защиты

прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, а также итоги участия Управления в судебных процессах. Акцент был сделан на проблемах обеспечения населения качественными продовольственными товарами, доступности информации для потребителей, а также на изменениях в законодательстве в сфере защиты прав потребителей. В отчетном периоде Управлением активно использовались теле- и радиоэфир, как наиболее доступные средства восприятия населением информационных материалов.

На протяжении четырех последних лет Управление активно взаимодействует с департаментом массовых коммуникаций министерства по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области. К Всемирному дню прав потребителей в 2016 г. подготовлены и направлены для публикаций в средствах массовой информации пресс-релизы с информацией об истории праздника, проблемах защиты потребительских прав граждан, итогах деятельности Управления по защите прав потребителей в судах и надзора за качеством пищевых продуктов.

В период с 25 февраля 2016 г. по 25 марта 2016 г. информационные материалы, посвященные деятельности Роспотребнадзора, подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей, его тематике, были опубликованы в газетах «Тульские известия», «Молодой коммунар», «Новомосковская правда», «Донская газета», «Знамя», «Заря», «Наша жизнь», «Светлый путь», «Ясногорье», «Сельская новь», «Плавская новь», «Богородицкие вести», «Наследие» и др., всего 53 публикации. Основная масса информационных материалов, размещенных на сайте Управления в I квартале 2016 г. (40), была посвящена темам «Права потребителей на здоровое питание», о победителях Олимпиады «Я знаю права потребителя», о пресс-конференции, работе тематической «горячей линии» и др.

Специалисты **Управления Калининградской области** 15 марта 2016 г. и 25 марта 2016 г. приняли участие в съемках программы «Наше утро» телекомпании «Каскад», в рамках которых были проведены мини-ликбезы для потребителей. 15 марта 2016 г. на радио «Балтик Плюс» специалист территориального органа Роспотребнадзора приняла участие в передаче, приуроченной ко Всемирному дню защиты прав потребителей. Слушателям была предоставлена информация о девизе Всемирного дня защиты прав потребителей, возможность получить ответы на интересующие вопросы. 15 марта 2016 г. в редакции газеты «Комсомольская правда – Калининград» состоялась традиционная «горячая линия», в которой приняли участие специалисты отдела защиты прав потребителей и отдела санитарного надзора территориального органа Роспотребнадзора. «Горячая линия» прошла в рамках тематики девиза Всемирного дня защиты прав потребителей: «Исключить антибиотики из меню», а также специалисты Управления ответили на другие актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей и санитарного законодательства.

В рамках месячника, приуроченного ко Всемирному дню защиты прав потребителей, Управлением проведено 35 просветительских мероприятий по вопросам здорового питания и защите прав потребителей, а также по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей, в том числе по приобретению некачественных товаров, продаже технически сложных товаров, срокам реализации пищевой продукции, условиям возврата товаров ненадлежащего качества, продаже товаров дистанционным способом, оказанию платных работ и услуг с недостатками. 16 марта 2016 г. и 23 марта 2016 г. в ГБУ СО Калининградской области «Дом ветеранов», Калининградской областной организации Общероссийской общественной организации ветеранов «Российский союз ветеранов» специалистами отдела защиты прав потребителей Управления проведены лекции для 52 потребителей старшего поколения по актуальным темам

потребительского законодательства для данной категории потребителей, связанных с вопросами питания и оказания услуг общественного питания.

В ходе проведения лекций специалисты **Управления по Ульяновской области** ответили на вопросы потребителей, касающиеся ситуаций, с которыми они сталкиваются в организациях торговли в повседневной жизни: о качестве пищевой продукции, отсутствии достоверной информации на потребительской упаковке товаров, несоответствии цены, указанной на ценнике товара, его цене, проведенной в расчетно-кассовом узле; о недостатках услуг, оказываемых отделениями почтовой связи и кредитными организациями.

Основной целью проведения мероприятий явилось повышение уровня информированности потребителей по вопросам защиты их прав, формирование грамотного, самостоятельного потребителя.

В рамках акции, посвященной теме Всемирного дня прав потребителей «Исключить антибиотики из меню» было запланировано проведение ряда превентивных мероприятий. Управлением в Правительство Ульяновской области были направлены пресс-релизы по тематике Всемирного дня прав потребителей с предложением размещения данной информации на сайте Правительства Ульяновской области.

В формате взаимодействия в Министерство образования Ульяновской области Управлением было направлено письмо с лекционным материалом и анкетой с предложением о проведении для учащихся общеобразовательных учреждений, учащихся колледжей, техникумов уроков по потребительскому законодательству. В свою очередь, Министерством образования Ульяновской области были направлены рекомендательные письма в адреса руководителей управлений образования муниципальных образований Ульяновской области о проведении в образовательных учреждениях тематических уроков, посвященных Всемирному дню прав потребителей, информативный лекционный материал и анкету по тематике Всемирного дня для организации данных уроков. В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений была проведена широкомасштабная просветительская работа среди школьников и студентов. Таким образом, более чем в 1 640 просветительских мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей, в общеобразовательных организациях Ульяновской области приняли участие 62 991 учащихся.

В общеобразовательных учреждениях городов и районов области для учащихся были проведены беседы о здоровом питании и анкетирование учащихся. В школах были проведены факультативные уроки по темам «Про антибиотики», «Рациональное и здоровое питание»; «О питании школьников»; «Поговорим о питании»; «Права потребителя на информацию о товаре и здоровое питание»; «15 марта – Всемирный день прав потребителей»; «Потребитель, знай свои права» и др. Помимо педагогов в проведении мероприятий приняли участие: школьные повара, медицинские работники, родители, педагоги-психологи, сотрудники администрации МО «Чердаклинский район», библиотекари.

Предоставленный Управлением материал направлен для опубликования в редакцию районной газеты «Приволжская правда». Кроме того, информация размещена на школьных сайтах.

Одновременно в формате мероприятий Комплексной программы по правовой грамотности населения Ульяновской области студентами юридических факультетов Ульяновского Государственного педагогического университета им. И.Н. Ульянова и Ульяновского Государственного университета проводились уроки «правовой компас» с учащимися в высших учебных заведениях г. Ульяновска.

5.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Мероприятия в сфере финансовых услуг, проведенные в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, в 2016 г. составили 5,3 % от общего числа мероприятий или 24 544 мероприятия (в 2015 г. было проведено 20 737 мероприятий или 4,7 %). Из них:

– 20 046 консультаций, в том числе 2 102 – с подготовкой проектов документов (заявлений, претензий, исков и т. д.);

– 4 198 мероприятий по информированию, в том числе 1 266 публикаций, 358 «горячих линий», 1 878 выступлений в рамках образовательной деятельности, 696 разработанных методических материалов и 300 экспертных оценок, что существенно выше соответствующих показателей прошлого года (рис. 5.2.1).

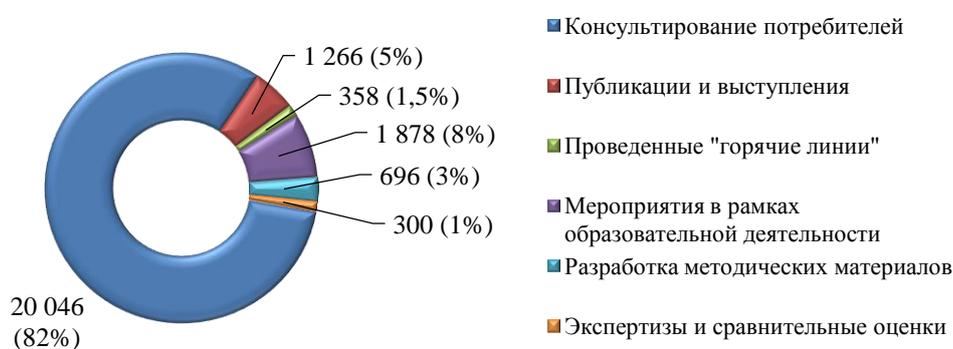


Рис. 5.2.1. Структура мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, абс. (%)

Основную часть просветительской работы по-прежнему составляет непосредственное консультирование потребителей (82 % от общего числа мероприятий в сфере финансовых услуг), в 2015 г. – 85 %.

Существенное увеличение показателей произошло в категории «мероприятия по информированию» (рис. 5.2.2). В 2016 г. увеличились число по сравнению с предыдущим годом: публикаций – в 1,3 раза, «горячих линий» и выступлений в рамках образовательной деятельности – практически в 2 раза, а также сохранилась положительная динамика в категории «экспертные оценки» – увеличение экспертиз в 2015–2016 гг. составило 1,3 раза.

Из 300 проведенных в 2016 г. экспертиз и сравнительных оценок, 107 экспертиз (36 %) проведены в консультационных центрах и 193 экспертиза (64 %) – в консультационных пунктах для потребителей. Абсолютными рекордсменами по числу произведенных в 2016 г. экспертиз и сравнительных оценок стали консультационные пункты Свердловской области – 179 экспертиз или 60 % от общего количества экспертиз в сфере финансовых услуг по Российской Федерации.

«Горячие линии» в 2016 г. также оказались более востребованы на муниципальном уровне – из 358 «горячих линий» 128 (36 %) проведено консультационными центрами и 230 (64 %) консультационными пунктами. Самыми активными по данному виду информационных мероприятий в 2016 г. стали консультационные пункты в Оренбургской, Саратовской, Иркутской областях и Красноярском крае.

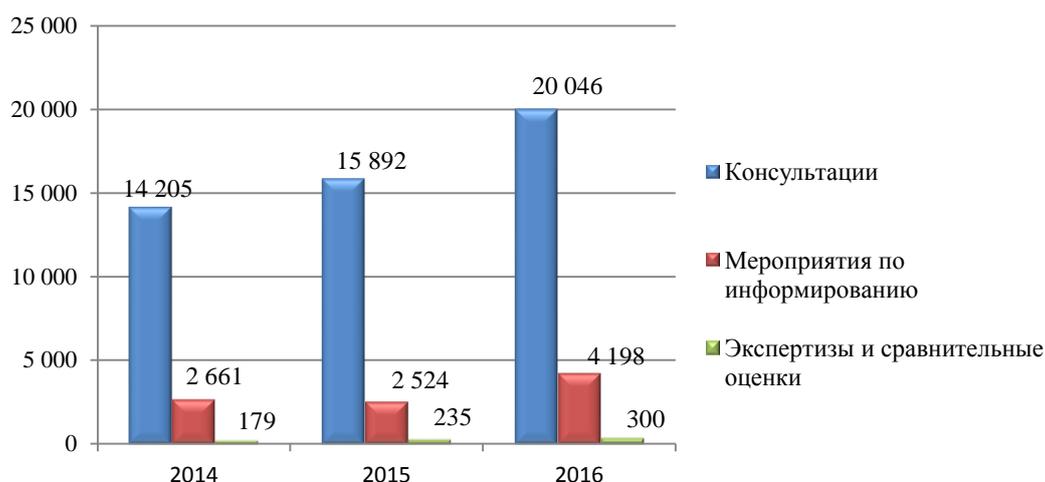


Рис. 5.2.2. Динамика мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, абс.

Показатель количества проведенных консультаций в сфере оказания финансовых услуг за 2016 г. (20 046) увеличился на 26,1 % по сравнению с аналогичными данными за 2015 г. (15 892). При этом почти половина (49,4 %) оказаны в 12 консультационных центрах.

Кроме того, потребителям финансовых услуг было предоставлено 2 102 консультации с подготовкой проектов юридически значимых документов по сути темы консультирования, при этом наилучшие показатели были достигнуты в 6 консультационных центрах (рис. 5.2.3).

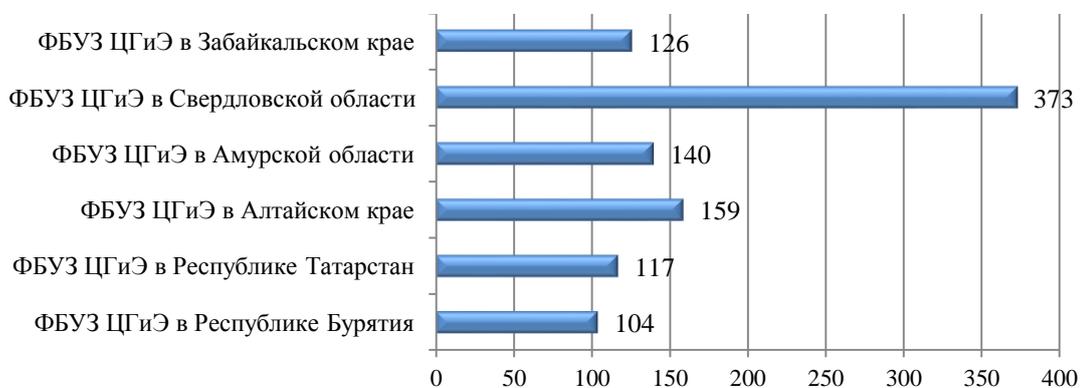


Рис. 5.2.3. Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания финансовых услуг с подготовкой проектов документов, абс.

Структура консультаций, предоставленных потребителям по вопросам оказания финансовых услуг по отношению к прошлым годам существенно не изменилась (рис. 5.2.4). При этом надо отметить, что количество консультаций с использованием электронных коммуникаций увеличилось за год в 1,7 раз (в 2016 г. – 493 консультации по отношению к 282 в 2015 г.).

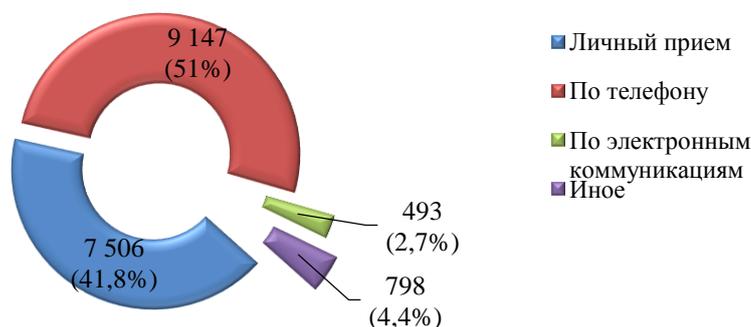


Рис. 5.2.4. Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, проведенных с потребителями в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, по видам коммуникации, абс. (%)

Анализ консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов, показывает, что наибольшей популярностью пользуется помощь специалистов в составлении претензий и исков в суд (рис. 5.2.5). При этом практическая помощь такого рода востребована именно в консультационных пунктах, которые, как правило, находятся в «шаговой доступности» от потребителей. Так, в ходе проведения 2 102 консультаций практическая помощь при составлении 896 проектов документов (42,6 %) была оказана специалистами консультационных центров и при составлении 1 206 документов (57,4 %) – специалистами консультационных пунктов.

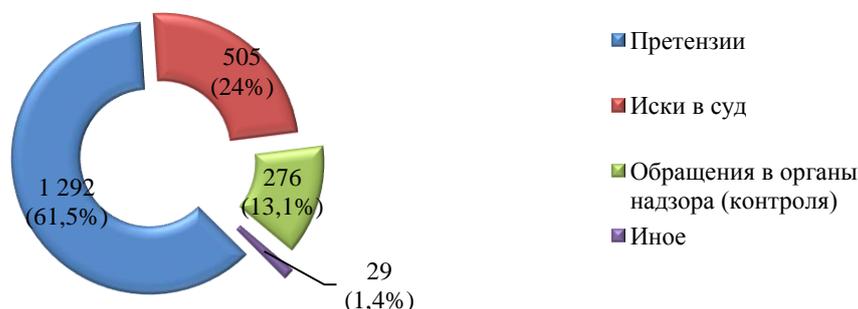


Рис. 5.2.5. Структура проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, в ходе которых были подготовлены проекты документов, по видам документов, абс. (%)

Основные результаты деятельности консультационных центров и пунктов в субъектах Российской Федерации по работе с потребителями финансовых услуг по отдельным направлениям информирования и консультирования приведены в приложении 6.

Повышение показателей консультирования в области защиты прав потребителей финансовых услуг по ряду направлений, в частности в категории «информационные мероприятия при осуществлении образовательной деятельности», очевидным образом связано с реализацией других компонентов и программ Проекта Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»⁵¹, в том числе с распространением по всем регионам Российской Федерации серии печатных информационных материалов «Хочу. Могу. Знаю»; с разработкой учебных пособий и

⁵¹ Далее – Проект.

курсов по финансовой грамотности для детей и студентов; с подготовкой программ и материалов для обучения взрослого населения; с подготовкой преподавателей и тьюторов, которыми являются специалисты территориальных органов Роспотребнадзора и ФБУЗ. Все это в совокупности демонстрирует неисчерпанный потенциал Проекта и возможные направления дальнейшего развития системы информирования и консультирования потребителей финансовых услуг.

Формирование лучшей российской практики консультирования и информирования потребителей финансовых услуг, ее распространение и пропаганда являются актуальными для повышения качества работы консультационных центров для потребителей в условиях развития информационного взаимодействия.

Ниже отмечен позитивный опыт консультационных центров в некоторых субъектах Российской Федерации, которые высказали заинтересованность в раскрытии информации о достигнутых результатах и нововведениях в своей деятельности в 2016 г.

Для повышения уровня профессиональной подготовки специалистов консультационных центров по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг в 7 субъектах Российской Федерации организовано проведение регулярных обучающих мероприятий. В таблице 5.2.1 выборочно приведены указанные мероприятия.

Таблица 5.2.1

Мероприятия, проводимые по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг с целью улучшения квалификационно-кадрового обеспечения, включая повышение квалификации специалистов

№ п/п	Регионы	Проведенные мероприятия
1	2	3
1	г. Москва	Организован месячный курс обучения на рабочем месте для вновь принимаемых сотрудников, включающий, в том числе, ознакомление с ведомственными стандартами консультирования потребителей. Со специалистами проводятся тренинги по теме: «Навыки эффективного консультирования»
2	Краснодарский край	Сотрудник Консультационного центра для потребителей прошел аккредитацию в системе экспертов Союза потребителей России в области экспертизы финансовых услуг, что подтверждается квалификационным сертификатом
3	Свердловская область	7 специалистов консультационных пунктов прошли дистанционное обучение по программе повышения квалификации «Финансовое консультирование в Региональном центре по повышению финансовой грамотности» (г. Екатеринбург)
4	Алтайский край	Лекционные занятия по темам «Как не попасть в кредитную ловушку?» и «Самые распространенные способы мошенничества с банковскими картами» для специалистов по защите прав потребителей, проведенные сотрудниками кафедры «Финансы и кредит» Барнаульского филиала Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. Подана заявка в комитет по финансам, налоговой и кредитной политике о подготовке дистанционным способом в ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» 12 консультантов-методистов для работы с населением по темам: личные и семейные финансы, инвестиции, страхование, пенсионное обеспечение, налоговые вопросы, защита прав потребителей финансовых услуг

Продолжение табл. 5.2.1

1	2	3
5	Иркутская область	Пройдено обучение в дистанционном формате специалистов консультационного центра и пунктов по программе дополнительного профессионального образования «Финансовое консультирование», проводимого Финансовым Университетом при Правительстве Российской Федерации
6	Оренбургская область	В рамках осуществления проекта Управления по повышению уровня финансовой грамотности населения, Консультационный центр для потребителей принимает активное участие в качестве слушателей в проведении семинаров с участием Министерства Финансовых дел по Оренбургской области
7	Пермский край	Консультационный центр организационно выделен из отдела гигиенического обучения и консультационных услуг в самостоятельное структурное подразделение – Отдел информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей. Начальником Консультационного центра назначен сотрудник, имеющий высшее экономическое образование, прошедший обучение в АНО «Институт Финансового Планирования» (г. Москва) по программе «Методика личного финансового планирования»

Кроме того, в Тверской области 5 специалистов консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области» получили право на проведение экспертиз по защите прав потребителей (в том числе финансовых услуг) в рамках области аккредитации органа инспекции.

Более чем в 30 субъектах Российской Федерации в 2016 г. была предусмотрена техническая возможность дистанционного консультирования потребителей с использованием интернет-технологий (электронной почты, информационных киосков, программы *Skype* и др.). В таблице 5.2.2 представлены технологии, применяемые в отдельных регионах России.

Таблица 5.2.2

**Технологии, применяемые в отдельных регионах
для дистанционного консультирования**

№ п/п	ФБУЗы в субъектах Российской Федерации	Применяемые технологии
1	2	3
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	Единое для всех филиалов Центра программное средство «СУД-Стандарт» дополнено новыми стандартами консультирования потребителей по финансовым услугам. Дополнена электронная база новыми судебными решениями, типовыми образцами претензий, исковых заявлений, иных документов
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	В 2016 г. продолжилась работа по развитию сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае», начали работу группы Консультационного центра в социальных сетях. На указанных информационных ресурсах регулярно размещаются информация о предоставлении финансовых услуг, решения судов, законодательные акты и пр.
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	В целях улучшения информирования населения на территории Оренбургской области обновляется, дополняется и усовершенствуется официальный сайт Консультационного

Продолжение табл. 5.2.2

1	2	3
		центра для потребителей, что позволяет населению наглядно и своевременно знакомиться с изменениями в сфере защиты прав потребителей. В связи с упрощением порядка обращений граждан, касающихся вопросов защиты прав потребителей, на сайт введен раздел «Вопрос–Ответ». В Консультационном центре для потребителей был оборудован «Киоск» в качестве средства для ознакомления граждан с вопросами, касающимися финансовых услуг, что позволило потребителям получать доступную информацию посредством видеоматериала
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»	При консультировании потребителей используется информационный ресурс – Государственная информационная система защиты прав потребителей
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве»	Разработана и начато внедрение в работу отдела программы учета обращений граждан за консультацией и подготовленных для потребителей проектов документов (претензий, жалоб, исков) АИС «Регистрация обращений граждан и юридических лиц». Разработано и внедрено Методическое пособие по порядку оказания консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	Создание нового раздела «Самоучитель финансовой грамотности» на официальном сайте ФБУЗ, который на систематической основе пополняется новой информацией для потребителей финансовых услуг. Подключение и использование специалистами Консультационного центра СПС «Техэксперт» в дополнение к СПС «КонсультантПлюс» в целях получения нормативно-технической и нормативно-правовой информации в полном объеме
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	Внедрена программа учета количественных показателей структуры обращений консультирования и информирования потребителей – программа в EXSEL, разработанная ведущим отделом
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия»	В консультационном центре и пунктах ведется электронный журнал учета обращений потребителей и проведенных консультаций. Отдельный учет обращений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг значительно облегчает и ускоряет процесс формирования отчетности

Практически все консультационные центры имеют достаточный уровень материально-технической обеспеченности: есть отдельно выделенные хорошо оснащенные помещения, оборудованные компьютерной и офисной техникой, информационными стендами для потребителей.

При этом необходимо отметить, что ФБУЗ в Камчатском крае, Республике Мордовия, Томской, Оренбургской, Саратовской областях этому вопросу было уделено значительное внимание, где были закуплены новые мониторы и системные блоки для оптимизации работы сотрудников консультационных пунктов, выделены специальные места для самостоятельной работы посетителей, оборудованные компьютерами, в том числе ноутбуком, с возможностью ознакомления с информационно-справочными разделами (образцы документов, Инфотека, судебная практика, полезные статьи, схемы, «комиксы» и др.).

В 2016 г. наиболее доступными и распространенными способами консультирования и информирования потребителей финансовых услуг явились:

- размещение информации на официальном сайте, информационном стенде консультационного центра;
- проведение различного рода обучающих мероприятий (семинары, лекции и т. п.);
- проведение «горячих линий».

Во многих регионах Российской Федерации предусмотрена техническая возможность дистанционного консультирования с использованием интернет-технологий (электронной почты, программы *Skype* и др.).

Разработкой и распространением методических пособий, информационных материалов, памяток, брошюр, образцов документов активно занимаются специалисты консультационных центров и пунктов 30 субъектов Российской Федерации. При этом особого внимания заслуживают примеры применения новых, ранее не используемых на практике способов информирования и консультирования потребителей по вопросам финансовой грамотности, повышения доступности информационных и обучающих материалов, вовлечения практически всех слоев населения в эти процессы.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» в 2016 г. расширило свою деятельность по проведению консультирования посредством электронных коммуникаций, а также в сети Интернет на специализированных сайтах и в социальных сетях в группах, организованных специалистами консультационного центра и пунктов.

Специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» на официальном сайте учреждения размещено 8 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей в финансовой сфере: «Национальная платежная система «МИР», «Страхование транспортного средства», «Берем потребительский кредит», «Деятельность кредитных потребительских кооперативов», «Ипотечный кредит и права потребителя», «Правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности (коллекторская деятельность)», «Банковский вклад и права потребителя», «Упрощенная процедура оформления ДТП – Европротокол».

Специалистами отдела записаны 4 видеоматериала для применения консультантами Роспотребнадзора по тематике защиты прав потребителей финансовых услуг: «Включение в договор банковского вклада условия о праве банка в одностороннем порядке изменять размер процентной ставки», «Включение в договор потребительского кредита условия о взимании за неисполнение (ненадлежащее исполнение) заемщиком обязательств по возврату кредита неустойки, превышающей установленный законом размер неустойки от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки», «Нарушение Банком порядка оказания услуг населению, установленного законодательством Российской Федерации», «Отказ в оформлении страхового полиса ОСАГО без заключения дополнительного договора страхования жизни и здоровья».

В г. Санкт-Петербурге сотрудники консультационных центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге» впервые приняли участие в следующих тематических мероприятиях: информационно-консультационной выставке государственных и общественных организаций Санкт-Петербурга «Ваше имущество и Ваши права» и мероприятиях, посвященных неделе сбережений 2016 г.

В Красноярском крае в 2016 г. появилась возможность у специалистов консультационных центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» осуществлять консультирование и информирование посредством об-

мена электронными сообщениями и видеороликами в социальных сетях в режиме онлайн в связи с созданием канала на сайте <https://www.youtube.com/>, а также страницы в /twitter.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» в 2016 г. внедрен в практику консультационного центра новый метод консультирования на стадии судебной защиты – выездные консультирования граждан специалистами Консультационного центра для представления интересов потребителей в судах. Проведен выездной обучающий цикл «Школьникам о финансовых услугах» в детских оздоровительных лагерях Саратовской области. С целью закрепления полученных знаний ребята принимали участие в командной игре по разгадыванию кроссворда с ключевыми финансовыми понятиями.

В Краснодарском крае широкое распространение получило проведение различных нестандартных игровых мероприятий со студентами и школьниками края, позволяющих им в более легкой форме усвоить информацию о финансовых продуктах и выработать правильные поведенческие навыки. В городском общественном транспорте (трамвай г. Краснодара) идет «бегущая строка» с информацией о реквизитах, режиме работы и кратким описанием направлений деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае».

В Кировской области в городских комплексных центрах социального обеспечения населения в рамках Всероссийской недели финансовой грамотности проведены лекции и практические занятия по темам: «Вниманию доверчивых пенсионеров», «На что обратить внимание при оформлении кредита в банках». Размещены памятки и брошюры по финансовым вопросам на официальных сайтах муниципальных образований.

В Курской области совместно с отделением по Курской области Центрального банка Российской Федерации специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области» организовано совместное информирование участников проекта «Университет людей старшего возраста» на тему «Если попали в финансовую пирамиду».

В Архангельской области в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования» специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Архангельской области» проведен семинар по повышению финансовой грамотности в режиме видеоконференции для учащихся 11 городов области.

В Алтайском крае территориальный орган Роспотребнадзора принял участие в мероприятиях по финансовой грамотности в рамках ярмарки стартапов «Наше дело – 2016», подготовленной КГБУ «Алтайский бизнес-инкубатор» совместно с Комитетом администрации Алтайского края по финансам, налоговой и кредитной политике.

В Республике Мордовия информирование граждан посредством «комиксов» – рисованных историй по различным вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам оказания финансовых услуг, является новацией консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия». В 2016 г. консультационный центр проводил социологическое исследование по финансовой грамотности населения. Результаты работы приведены на сайте учреждения.

В Свердловской области специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» совместно со специалистами Управления разработана рубрика «Азбука потребителя», где публикуются своеобразные «уроки» по актуальным проблемам, усвоив которые граждане смогут грамотно и успешно защищать свои потребительские права в различных жизненных ситуациях.

Деятельность большинства консультационных центров для потребителей по консультированию и информированию в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг происходит в тесном взаимодействии с отделами по защите прав потребителей Роспотребнадзора на основании совместно утвержденных планов и регламентов (порядков) взаимодействия, а также в рамках работы консультативных советов.

Проект Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» предусматривает разработку проекта Национальной стратегии повышения финансовой грамотности (далее – Стратегия). Первоначально проект Стратегии был рассчитан на период 2017–2021 гг., затем срок реализации Стратегии был увеличен до 2023 г.

Проект Стратегии был подготовлен рабочей группой, в том числе при участии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Проект Стратегии представляет собой документ, который определяет приоритеты, цели, задачи и способы их достижения в сфере повышения финансовой грамотности населения и формирования системы финансового образования и защиты прав потребителей финансовых услуг в России на среднесрочный период. Проект выступает в качестве основы разработки государственных программ Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Проект разработан с учетом положений Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей, Принципов высокого уровня Группы двадцати по защите прав потребителей финансовых услуг, Принципов высокого уровня ОЭСР/Сети по финансовому образованию по национальным стратегиям финансового образования, Руководства ОЭСР/Сети по финансовому образованию для частных и некоммерческих заинтересованных сторон в области финансового образования, Принципов Группы двадцати по инновационной финансовой доступности, а также результатов анализа лучших зарубежных стратегий по повышению финансовой грамотности.

Целью проекта Стратегии является создание предпосылок для формирования финансово грамотного поведения населения, т. е. такого, которое следит за состоянием личных финансов, планирует свои доходы и расходы, сберегает на долгосрочную перспективу, рационально выбирает финансовые услуги, находит баланс доходов и расходов, знает и отстаивает свои потребительские права, знает существующие финансовые риски и основы формирования будущей пенсии.

Основными целевыми группами проекта являются:

– учащиеся образовательных организаций, организаций среднего профессионального образования и студенты образовательных организаций в системе высшего образования;

– граждане с низким и средним уровнем доходов (рисковый тип финансового поведения в сложных жизненных обстоятельствах);

– граждане пенсионного и предпенсионного возраста и лица с ограниченными возможностями здоровья (трудности при реализации и защите прав на финансовое образование).

Важным механизмом реализации проекта Стратегии является создание партнерств с привлечением финансового сектора, бизнеса, образовательных и общественных организаций. В ходе подготовки проекта данный механизм был успешно опробован в рамках Всероссийской недели сбережений в конце 2015 г. Тридцать организаций подписали партнерские соглашения о принципах взаимодействия в проведении Всероссийских недель финансовой грамотности и сбережений, исключении рекламы

своих продуктов и других коммерческих целей, среди них такие ведущие организации, как «Альфабанк», «Почтабанк», «Ингосстрах», Финансовый университет.

Важным результатом реализации проекта Стратегии является формирование позитивного образа финансово грамотного человека, способного ответственно вести себя на финансовом рынке и долгосрочно планировать личные финансы.

Для отслеживания результатов реализации проекта Концепции в ней предусмотрен набор показателей эффективности, который включает в себя процент граждан, понимающих соотношение «риск-доходность» при выборе финансовых продуктов для вложения денежных средств, процент граждан, располагающих запасом финансов для непредвиденных жизненных ситуаций, процент граждан, правильно называющих признаки финансовой пирамиды, повышение уровня информированности граждан о порядке формирования пенсионных прав и расчета пенсии в системе, количество регионов Российской Федерации, реализующих программы повышения финансовой грамотности и другие.



В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2013 г. № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей» Роспотребнадзор создал портал zpr.rosпотребnadzor.ru.

Подраздел финансовых услуг содержит отсылочные ссылки на брошюры и материалы портала «хочумогузнаю.рф», речь о котором пойдет ниже. Таким образом, потребитель имеет возможность четко и в разумный срок сформировать свое представление о той или иной услуге в финансовом секторе. Кроме того, подраздел предлагает ознакомиться с видеоматериалами по вопросам защиты прав в том числе и потребителей финансовых услуг.

Общее количество посещений Ресурса (просмотров загрузок страниц Ресурса) на начало 2017 г. составило 1 127 567.

Осенью 2015 г. в рамках Проекта создан и в настоящее время функционирует сайт «Вашифинансы.рф».

Дополнительно были открыты страницы Проекта в социальных сетях (Одноклассники, ВКонтакте, Facebook, Twitter, Instagram), а также Youtube-канал Проекта.

На сегодняшний день сайт стал многофункциональным национальным информационно-образовательным порталом для населения по вопросам финансовой грамотности и защите прав потребителей.

Портал содержит следующие разделы, которые в наиболее краткой, но в то же время полной по содержанию форме описывают вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг (Финансы на каждый день, Защита прав потребителей, Финансовые калькуляторы, Библиотека).

Отдельный раздел портала посвящен Неделе финансовой грамотности. Здесь отражены мероприятия, Недели, конкурсы и игры, проходившие в ее рамках, новости Недели, а также информационные материалы, которые включают в себя учебные модули по финансовой грамотности, памятку по защите прав потребителей, буклеты по финансовой грамотности, брошюры для школьников, книги о грамотном обращении с деньгами, видеоролики и тестовые задания.

Согласно результатам тестирования уровня финансовой грамотности на портале около 70 % принявших участие в тесте ответили на уровень «хорошо» и «отлично», что превысило значение 2015 г. на 11 %. При этом значительно, на 23 %, увеличилось именно количество ответивших на уровень «хорошо»⁵².

⁵² Официальный сайт «вашифинансы.рф».

Интересно отметить уровень цифровой грамотности населения страны. По данным Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ), индекс цифровой грамотности россиян в целом в 2016 г. вырос на 6,3 % по сравнению с 2015 г. и на данный момент составляет 5,42 пункта по десятибалльной шкале⁵³.

По данным исследования «Экономика Рунета», потребители опасаются пользоваться услугами онлайн торговли из-за возможности получения бракованного товара или товара низкого качества (53 %), кражи данных банковской карты или электронного кошелька (26 %) и отказа в возврате (25 %)⁵⁴.

Поэтому представляется крайне важным не только повышать уровень цифровой грамотности потребителей при совершении покупок в сети Интернет, но и способствовать укреплению знаний в смежных областях: безопасность совершения платежей, анализ представляемой информации, выявление и минимизация рисков.

В рамках Проекта также создан портал «хочумогузнаю.рф», который содержит информацию о правах потребителей финансовых услуг, основы законодательства о защите прав потребителей, методические материалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами. Помимо указанной информации сайт содержит результаты независимого мониторинга и доклады о состоянии защиты прав потребителей финансовых услуг. Все представленные на сайте данные имеют интерактивную форму, что значительно облегчает их восприятие. Кроме того, все материалы могут быть скопированы. Для удобства понимания некоторых вопросов защиты прав потребителей создан видео канал «хочумогузнаю» на *YouTube*.

Портал помогает ответить на такие вопросы, как уберечь себя и близких от проблем, связанных с неправильным обращением с финансовыми услугами, в чем разница между ОСАГО, ДСАГО и от чего защищает КАСКО, а также на сайте можно пройти тест на знание прав потребителей финансовых услуг.

В рамках Проекта проводятся всевозможные мероприятия по привлечению разных групп населения к вопросам финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

С 14 по 22 марта 2016 г. прошла Вторая Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи. Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи – это серия бесплатных информационно-просветительских мероприятий в регионах России для школьников и студентов. Неделя финансовой грамотности была приурочена к международной акции *Global Money Week*, которая ежегодно собирает более 3 млн детей из 118 стран мира.

Мероприятия Недели проходили во всех регионах страны и собрали около 1 млн школьников и студентов в 82 регионах страны. Более 50 тыс. человек прошли онлайн-тест на портале «вашифинансы.рф». В рамках недели были проведены открытые лекции и уроки, экскурсии, семинары, мастер-классы, конкурсы и деловые игры. Всего было проведено 40 тыс. мероприятий. В социальных сетях участники недели выкладывали свои фотографии и отзывы.

Официальными партнерами Недели выступили крупнейшие финансовые учреждения, молодежные общественные организации, а также вузы⁵⁵.

В течение Недели финансовой грамотности во всех федеральных округах страны проходило Всероссийское тестирование более 30 000 студентов в 20 городах по финансовой грамотности. Экзамен писали студенты крупнейших вузов. Главным

⁵³ Официальный сайт Рочит www.rocit.ru.

⁵⁴ Официальный сайт Рочит <http://wiki.rocit.ru>.

⁵⁵ Официальный сайт <http://вашифинансы.рф>.

организатором тестирования стала Всероссийская молодежная общественная организация «Российский союз студенческих организаций». Тесты писали в Архангельске, Барнауле, Владивостоке, Владикавказе, Волгограде, Грозном, Казани, Калининграде, Краснодаре, Махачкале, Москве, Нальчике, Омске, Пензе, Самаре, Санкт-Петербурге, Саранске, Саратове, Ставрополе и Томске. Вопросы для теста разработаны независимым некоммерческим научно-исследовательским институтом «Центр экономических и финансовых исследований и разработок».

22 марта 2016 г. в Москве прошло завершающее мероприятие Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи – увлекательная игра-квест по вопросам финансовой грамотности с участием 200 школьников 12–14 лет. Победителям и участникам были вручены памятные призы, грамоты и дипломы.

С 18 января по 31 мая 2016 г. для СМИ прошел Всероссийский конкурс «Дружи с финансами», посвященный лучшим работам журналистов по финансовому просвещению. С 2016 г. конкурс будет проводиться каждый год.

Целью конкурса являлось повышение интереса СМИ к теме финансовой грамотности населения, информирование населения о доступных финансовых продуктах и услугах, а также формирование у граждан навыков эффективного управления своими сбережениями и обеспечения их финансовой безопасности.

В конкурсе участвовало более чем 350 работ, поданных в 5 номинациях. Работы приходили как от федеральных СМИ, так и от изданий из трех десятков российских регионов. В состав жюри входили представители журналистского сообщества, банковских ассоциаций, общественных организаций и профильных ведомств.

Руководитель Роспотребнадзора и председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей вручили награды в номинации «Имею право». В этой номинации оценивались материалы, посвященные теме защиты прав потребителей финансовых услуг: актуальные темы защиты прав потребителей финансовых услуг и информирования потребителей финансовыми организациями; личные истории граждан, связанные с конкретными проблемными ситуациями, отстаиванием интересов и прав потребителей финансовых услуг – примеры и практические решения; актуальные советы гражданам по рациональному поведению при нарушении прав потребителей финансовыми организациями.

Среди работ на телевидении лауреатами стали:

– ОБУ «ТРК «Липецкое время», программа «Микрозаймы»;

– Государственная телевизионная и радиовещательная компания «Оренбург» филиал ФГУП «ВГТРК», программа «Банкротство физлиц».

В рубрике радиопередач победили:

– Радио «Сибирь», «Госдума в первом чтении приняла законопроект об ограничении коллекторской деятельности»;

– ГТРК «Кузбасс», г. Кемерово за серию материалов.

Лауреатами в рубрике печатных СМИ стали:

– Филиал ФГБУ «Редакция «Российской газеты», г. Санкт-Петербург;

– «Московский Комсомолец» в Саратове.

Из числа интернет-СМИ победителями стали:

– Информационное агентство «Росбалт»;

– Финансовый информационный портал «Банки.ру»;

– Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ.

С 24 октября по 1 ноября 2016 г. прошла Третья Всероссийская неделя сбережений. Основной целью данного мероприятия была потребность познакомить население страны с базовыми положениями личной финансовой безопасности, разумного и

ответственного финансового поведения, а также системы защиты прав потребителей финансовых услуг.

В рамках недели было проведено более 4 000 очных мероприятий, что выше показателя 2015 г. на 700 %. Количество регионов-участников увеличилось с 42 в 2015 г. до 60 в 2016 г. Количество участников возросло на 140 % и составило 361 000 человек, что может свидетельствовать о желании россиян расширять свои финансовые знания и больше узнавать о Проекте. Количество людей, пришедших на сайт «вашифинансы.рф», составило 70 000 человек.

В мероприятиях Недели приняли участие более 1 000 консультантов и преподавателей, прошедших подготовку в рамках Проекта.

Значимым событием стал Первый учебный лагерь по финансовой грамотности, который открылся в Подмосковье летом 2016 г. 36 старшеклассников из 22 регионов России 2 недели осваивали финансовую грамоту и учились защищать свои права потребителей финансовых услуг.

В феврале 2016 г. на пресс-конференции Минфина России, Банка России и Министерства образования и науки заместитель Министра финансов Сергей Сторчак сообщил, что впервые в России Минфин создал линейку учебных пособий по финансовой грамотности для учащихся общеобразовательных школ.

Кроме того, в 2016 г. прошла XI Всероссийская олимпиада по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников, проводимая совместно Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Фондом «Институт фондового рынка и управления» (ИФРУ) и Общероссийской общественной организацией потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг». В мероприятии приняло участие рекордное число школьников – 6 662 человека из 83 субъектов Российской Федерации, а также Казахстана, Молдавии, Узбекистана.

Среди 133 школьников, завоевавших право участия в финальных состязаниях, Республику Башкортостан представляли 19 старшеклассников, Волгоградскую область – 8, Московскую – 11, Тюменскую – 11 и Нижегородскую – 8, Ставропольский край – 10, Москву – 8 старшеклассников.

В 2016 г. продолжалась конкурсная поддержка местных инициатив, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения, защиту прав потребителей финансовых услуг и на проведение информационно-просветительской кампании, в рамках Фонда хороших идей <http://goodideasfund.ru>. Число проектов, реализуемых посредством конкурса, растет из года в год. По результатам трех раундов конкурсного отбора в 2014–2015 гг. отобран для финансирования 21 подпроект, в 2016 г. – 9 подпроектов.

Основные мероприятия по повышению уровня финансовой грамотности, предусмотренные в рамках Проекта Минфина России и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», активно проводились всеми заинтересованными сторонами. С одной стороны, они включали в себя как аспекты укрепления основ повышения финансовой грамотности (разработка Национальной стратегии повышения финансовой грамотности), так и конкретные мероприятия по ее повышению (Всероссийская неделя финансовой грамотности, Всероссийская неделя сбережений и др.). Именно комплекс мер, включая информационные ресурсы (портал по защите прав потребителей финансовых услуг, образовательный портал «хочумогузнаю.рф» и др.), позволяет планомерно и эффективно достичь цели финансового просвещения и образования населения России.

6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

Достигнутое в Российской Федерации состояние нормативно-правового регулирования отношений с участием потребителей позитивно воспринимается и оценивается авторитетными международными институтами, традиционно уделяющими данному вопросу большое внимание, что не раз находило свое подтверждение в ходе практического взаимодействия с ОЭСР, Всемирным Банком в рамках участия России в различных мероприятиях на «площадках» Группы 20 (G 20), ЮНКТАД и другие.

В современных условиях развитие устойчивых экономических связей между странами приняло глобальный характер. Международная торговля, миграция капитала, современные системы транспорта, связи и информации способствуют переходу процесса интернационализации хозяйственной жизни на такой уровень, на котором образовалась глобальная сеть взаимосвязей в целостном мировом хозяйстве. Данное обстоятельство в значительной мере определяет внутреннюю и внешнюю политику правовых государств, в том числе и России.

Поскольку очевидно, что соответствующий потенциал этой работы не может и не должен ограничиваться только внутригосударственными рамками, его поступательное развитие на национальном уровне во многом определяется степенью интеграционного международного сотрудничества и межгосударственного взаимодействия.

Неслучайно, что уже на одном из первых этапов интеграции России в открытую международную торговую систему защита прав потребителей в качестве самостоятельной отрасли права была названа в числе приоритетных направлений сближения законодательства с целью достижения совместимости политики в области защиты потребителей в Соглашении о партнерстве и сотрудничестве, учреждающем партнерство между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами и их государствами-членами, с другой стороны, подписанном на острове Корфу 24 июня 1994 г.⁵⁶

Международное признание осуществляемой в Российской Федерации деятельности в области защиты прав потребителей, а также роли в практической работе по пересмотру и принятии Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей во многом обусловили избрание России сопредседателем 1-го заседания Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, которое проходило 17–18 октября 2016 г. в Женеве в штаб-квартире ООН на площадке ЮНКТАД – Конференции ООН по торговле и развитию. При этом сами Руководящие принципы в их обновленной редакции становятся не только мощным импульсом к дальнейшему развитию соответствующих национальных юрисдикций, но и основой для нового уровня межгосударственного сотрудничества в этой сфере с возможностью аккумулировать и распространять лучшие мировые практики из практического опыта государственной и общественной защиты прав потребителей из одних стран в другие, прежде всего, в рамках соответствующих сложившихся альянсов и разного рода межгосударственных союзов и образований с высоким уровнем интеграции.

⁵⁶ Соглашение ратифицировано Федеральным законом от 25 ноября 1996 года № 135-ФЗ.

Для Российской Федерации форпостом соответствующего сотрудничества в данном направлении стало межгосударственное взаимодействие в рамках Содружества Независимых Государств (СНГ), в Соглашении о создании которого подписавшие его Стороны договорились, что «будут развивать равноправное и взаимовыгодное сотрудничество своих народов и государств в области политики, экономики, культуры, образования, здравоохранения, охраны окружающей среды, науки, торговли, гуманитарной и иных областях, содействовать широкому информационному обмену, добросовестно и неукоснительно соблюдать взаимные обязательства».

Одним из практических достижений такого сотрудничества стало Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств – участников СНГ в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 г.

К этому времени в государствах – участниках Содружества независимых государств вопросы защиты прав потребителей стали неотъемлемым элементом государственной политики в системе общественных отношений, для чего в каждой стране были созданы базисные правовые и организационные механизмы для действенной реализации этой социально-ответственной и значимой общественно-государственной функции.

В результате 19 мая 2011 г. Советом глав правительств СНГ было принято Решение о создании органа отраслевого сотрудничества СНГ в области защиты прав потребителей – Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ.

В качестве основной задачи Совета было определено формирование эффективной потребительской политики в государствах – участниках СНГ, включая современные аспекты организации деятельности государственных институтов и общественных организаций в решении актуальных вопросов защиты прав потребителей в соответствии с международными нормами и стандартами.

Одним из первых результатов совместных действий и решений, принятых Советом (Минск, ноябрь 2012 г.), явилась подготовка информационно-аналитического обзора «Актуальные вопросы защиты прав потребителей в государствах – участниках СНГ» (далее также – Обзор), в котором была дана объективная оценка состоянию дел по защите прав потребителей в Содружестве.

Выводы и рекомендации, которые были сформулированы в Обзоре, нацеливали членов Совета на дальнейшее развитие указанной деятельности, совершенствование законодательных основ правового регулирования отношений с участием потребителей как на национальном, так и на межгосударственном уровнях.

В рамках реализации выработанных Советом рекомендаций была начата работа по созданию Модельной концепции по обеспечению эффективного функционирования системы защиты прав потребителей в государствах – участниках СНГ – унифицированного документа, призванного заложить необходимый минимум гарантий защиты соответствующих интересов граждан, включающего в себя современные аспекты организации деятельности государственных и негосударственных (общественных) институтов в решении актуальных вопросов защиты прав потребителей в соответствии с международными принципами и тенденциями.

Другое немаловажное решение, которое было принято на заседании Совета в Минске, вытекало из того обстоятельства, что на постсоветском пространстве вопросы защиты прав потребителей и защиты справедливой конкуренции были «исторически» тесно связаны между собой, поскольку нарушения прав потребителей на

рынке товаров и услуг зачастую являются следствием нарушений антимонопольного законодательства и законодательства о рекламе, и наоборот.

Поэтому членами Совета было единодушно поддержано предложение о разработке Меморандума о сотрудничестве между Межгосударственным советом по антимонопольной политике (МСАП) и Консультативным советом по защите прав потребителей государств – участников СНГ, подписание которого руководителями указанных органов отраслевого сотрудничества СНГ состоялось 17 декабря 2012 г.

Одним из ключевых решений восьмого заседания Совета (Сочи, апрель 2015 г.) стало одобрение проекта доклада о состоянии уровня финансовой грамотности населения и развития финансового просвещения в государствах – участниках СНГ, ставшего не просто формальным результатом исполнения соответствующего протокольного решения шестого заседания Совета (Цахкадзор, май 2014 г.), а еще одним значимым итогом совместной работы всех его членов.

Доклад «О повышении уровня финансовой грамотности и развитии финансового образования в государствах – участниках СНГ» был подготовлен на основе информации, предоставленной различными органами государств – участников СНГ, регулирующими эту сферу, и общественными объединениями потребителей. В нем отмечено, что развитие рынков финансовых услуг существенно влияет на потребительский спрос населения и выдвигает новые задачи перед системами государственной и общественной защиты прав потребителей. При этом одним из важных компонентов формирования эффективной системы обеспечения прав потребителей является финансовая грамотность населения, актуальность которой наиболее остро проявляется в условиях финансово-экономических кризисов.

Названный доклад был представлен Совету глав правительств СНГ, который на своем заседании, состоявшемся 30 октября 2015 г. в г. Душанбе (Республика Таджикистан), дал ему высокую оценку.

Это позволило Консультативному совету по защите прав потребителей государств – участников СНГ получить дополнительный импульс к продолжению совместной работы по созданию единых правовых основ для проведения согласованной политики и совместной работы в деле потребительского просвещения и образования.

Поэтому уже на девятом заседании Совета, проходившем 26 ноября 2015 г. в городе Москве, был рассмотрен и в целом одобрен проект Соглашения о сотрудничестве государств – участников СНГ в области правового просвещения потребителей, целью которого является развитие у населения стран Содружества потребительской культуры, навыков разумного и ответственного потребления, в том числе в сфере предоставления финансовых услуг, путем распространения знаний о правах и обязанностях потребителя, формирования способности компетентно выбирать товары (работы, услуги) и защищать свои экономические интересы от недобросовестных хозяйствующих субъектов.

После одобрения проекта Соглашения решением 71-го Экономического совета СНГ от 9 сентября 2016 г. вопрос о его рассмотрении был включен в повестку очередного заседания Совета глав правительств Содружества Независимых Государств, которое проходило в столице Республики Беларусь городе Минске 28 октября 2016 г. и на котором Соглашение о сотрудничестве государств – участников СНГ в области правового просвещения потребителей было подписано.

В общем и целом председательство Российской Федерации в Консультативном совете по защите прав потребителей государств – участников СНГ позволяет не

только и не просто координировать совместные действия с партнерами из стран Содружества на постсоветском пространстве, но и активно продвигать и пропагандировать (помимо собственных наработок) тот богатый опыт и практику, которые формируются за счет активного участия нашей страны в соответствующих международных организациях и проектах с другими странами-партнерами и авторитетными международными институтами.

Новая, но при этом не менее важная площадка для обеспечения межгосударственного взаимодействия в области защиты прав потребителей – Евразийский экономический союз (ЕАЭС), – международная организация региональной экономической интеграции, учрежденная 29 мая 2014 г. Российской Федерацией, Республикой Беларусь и Республикой Казахстан (со 2 января 2015 г. членом ЕАЭС стала Республика Армения, а с 12 августа 2015 г. – Республика Кыргызстан).

Согласно Разделу 12 договора о ЕАЭС граждане государства-члена, а также иные лица, проживающие на его территории, пользуются на территориях других государств – членов такой же правовой защитой в области защиты прав потребителей, что и граждане этих государств-членов. Они имеют право обращаться в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, а также суды. В рамках проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей реализуется обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о товарах (работах, услугах), изготовителях (продавцах, исполнителях), а также развитие правовой грамотности и правосознания потребителей, их осведомленности о характере, способах осуществления своих прав и интересов. Особое внимание уделяется программам просвещения в области защиты прав потребителей как неотъемлемой части обучения граждан в образовательных системах государств ЕАЭС.

Коллегия Евразийской экономической комиссии (ЕЭК) 25 мая 2015 г. в соответствии с требованиями Договора о ЕАЭС приняла решение о создании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Евразийского экономического союза, а также утвердила Положение о названном Комитете, который станет консультативным органом ЕЭК по проведению согласованной политики в сфере защиты прав потребителей государств – членов ЕАЭС.

В сентябре 2015 г. распоряжением Коллегии ЕЭК был утвержден состав Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов ЕАЭС, в который вошли руководители и ответственные представители уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей стран Союза, а в качестве независимых экспертов – представители объединений потребителей и бизнес-сообщества стран ЕАЭС.

Политика Консультативного комитета, первое заседание которого прошло 9 декабря 2016 г., будет направлена на формирование в рамках ЕАЭС равных условий защиты прав потребителей от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов (в контексте следования новым Руководящим принципам ООН), подготовку рекомендаций для ЕЭК по применению мер для повышения эффективности взаимодействия уполномоченных органов в этой сфере и т. д. (первые такие рекомендации, касающиеся основных направлений повышения эффективности взаимодействия уполномоченных органов по защите прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза, были утверждены Коллегией в марте 2016 г.).

При этом Российская Федерация на площадке Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов ЕАЭС так же, как и в рамках

Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ, будет при изложении своей позиции помимо собственных наработок учитывать опыт и практику, которые Россия черпает из других источников, имея в виду то многообразие форм и направлений сотрудничества с другими странами-партнерами и авторитетными международными институтами, которые так или иначе касаются (затрагивают) вопросов защиты прав потребителей.

Указанное, прежде всего, относится к соответствующему участию Российской Федерации в деятельности Группы двадцати (G20) и Комитета по потребительской политике Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)⁵⁷.

Показательно, что, несмотря на приостановление процедуры принятия в ОЭСР, Россия была привлечена к работе по пересмотру Рекомендаций ОЭСР по руководящим принципам для защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли 1999 г. (*Recommendation of the Council concerning Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*).

Действовавшая вплоть до начала 2016 г. первоначальная редакция данных Рекомендаций уже явно не учитывала реалий последнего десятилетия, связанных с объективно возросшей ролью сети Интернет, которые привели к формированию новой глобальной сферы *e-commerce*, и тем самым не могла в полной мере обеспечить защиту интересов потребителей.

На 90-й сессии Комитета ОЭСР по потребительской политике, проходившей 19–21 октября 2015 г., финальная редакция пересмотренных Рекомендаций стала одним из наиболее остро обсуждаемых вопросов. При этом Российская Федерация, входившая еще начиная с 2014 г. в рабочую группу Комитета по подготовке этого документа, приняла активное участие в соответствующей работе, которая в целом велась в тот момент с учетом и во взаимосвязи с процессом «параллельного» пересмотра Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей.

В результате пересмотренные Рекомендации ОЭСР – *Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce* – были утверждены в марте 2016 г.⁵⁸.

В ходе той же 90-й сессии Комитета ОЭСР по потребительской политике отдельное внимание было уделено практическим аспектам и перспективам развития экономических отношений, основанных на так называемых сделках P2P (peer-to-peer, P2P – равный с равным), осуществляемых их участниками при разного рода коммерческом, а в отдельных случаях также и некоммерческом, посредничестве соответствующих Интернет-платформ (*eBay, Amazon, Uber, Airbnb* и др.), а также значению использования в потребительской политике поведенческих аналитических наработок.

В этой связи участниками заседания с большой заинтересованностью было выслушано выступление российской делегации с информацией об инициативе по разработке проекта федерального закона, который призван регулировать деятельность так называемых «агрегаторов» товаров и услуг в сети Интернет, что полностью коррелируется с работой Комитета по актуализации Рекомендаций ОЭСР по руководящим принципам для защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли.

⁵⁷ Начиная с 2010 года, представители Российской Федерации принимают регулярное участие в заседаниях Комитета ОЭСР по потребительской политике, выступая с докладами об актуальных событиях в сфере защиты прав потребителей, происходящих в Российской Федерации, включая новации в законодательстве, результаты правоприменительной практики и др.

⁵⁸ <https://www.oecd.org/sti/consumer/ECommerce-Recommendation-2016.pdf>.

7. Новые тенденции развития правоприменительной практики в области защиты прав потребителей

7.1. Защита потребительских прав социально уязвимых слоев населения

В 2016 г. Роспотребнадзор впервые провел специализированное исследование по вопросу защиты прав потребителей, находящихся в социально уязвимом и неблагоприятном положении. В территориальных органах была запрошена информация о соответствующей практике, о принимаемых мерах и показателях деятельности по данному направлению. Анализ полученных данных показал, что требуется тщательная систематизация подходов к защите интересов наиболее уязвимых потребителей. Определенные меры должны также приниматься на уровне законодательной работы, в целях повышения эффективности существующих инструментов защиты особых категорий потребителей, учитывая неодинаковые возможности различных потребителей по приобретению товаров, работ, услуг и отстаиванию своих потребительских прав.

7.1.1. Определение социальной уязвимости отдельных групп потребителей

В соответствии с Международным стандартом ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» уязвимой группой является «группа людей, подверженных дискриминации или воздействию неблагоприятных социальных, экономических, культурных, политических обстоятельств или обстоятельств, связанных с состоянием здоровья, в связи с чем они не могут реализовать свои права или иным образом пользоваться равными возможностями».

В отчете European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation при определении понятия «уязвимый потребитель» указано, что уязвимость (т. е. повышенная способность к получению травмы или причинению вреда) предполагает связь с понятием риска. Например, дети уязвимы, поскольку они зачастую не знают об опасностях, с которыми сталкиваются. Концепция уязвимости связана с возрастом (дети и пожилые люди), а также физическими и психическими способностями человека.

Перечень мер, направленных на защиту прав потребителей, отнесенных к социально уязвимым группам населения, приведен ниже.

На основе пересмотренных Руководящих принципов Организации Объединенных Наций по защите интересов потребителей, утвержденных в декабре 2015 г. Генеральной ассамблеей ООН, можно выделить следующие меры:

1. Обеспечение доступа всех потребителей к товарам и услугам первой необходимости (п. 5 Руководящих принципов), а также учет потребностей потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении, при обеспечении всеобщего доступа к публичным услугам (п. 77 Руководящих принципов).

2. Обеспечение защиты интересов потребителей из всех слоев населения, а особенно сельского населения и населения, живущего в условиях бедности (п. 8 Руководящих принципов).

3. Создание условий неприемлемости в коммерческой практике какой-либо дискриминации и причинения ущерба потребителям, особенно потребителям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении (п. 11 Руководящих принципов).

4. Создание справедливых, прозрачных, оперативных судебных, внесудебных и административных мер правовой защиты потребителей, не сопряженных со значительными расходами и доступных, а при их реализации учитывающих интересы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении (п. 38 Руководящих принципов)

5. Разработка программ просвещения и информирования потребителей, учитывающих нужды потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как в сельских районах, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных потребителей (п. 42 Руководящих принципов).

Обращаясь к политике Европейского союза в области защиты прав потребителей, можно увидеть, что вопросы защиты потребительских прав уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимосвязаны. Ключевыми идеями данной политики выступают: признание необходимости более надежной защиты для уязвимых групп (возраст, здоровье, пол, раса и т. д.), создание правовой базы для защиты/поддержки путем установления более высоких или более удобных стандартов для них, содействие реинтеграции через повышение доступности публичных (финансовых, коммунальных и иных) услуг.

Национальный опыт и опыт отдельных государств показывает, что наиболее эффективной является система отраслевых мер защиты уязвимых потребителей.

Так, например, наиболее проработанной в Европейском союзе является проблематика защиты интересов уязвимых потребителей в сфере электроэнергетики.

В целом уязвимый потребитель может быть определен как лицо, которое по объективным причинам, обусловленным социальными или личными факторами, находящимися за пределами его контроля, не в состоянии оплатить счет за электроэнергию. Вследствие неуплаты эти лица подвергаются риску отключения электропитания.

Термин «уязвимый потребитель» в электроэнергетике используется не во всех странах, однако системы поддержки потребителей, находящихся в стесненном материальном положении, или с определенного рода потребностями (инвалиды и т. п.), как правило, существуют. Организация подобных систем различается и зависит от социальной политики государства.

На практике политика по защите уязвимых потребителей является составной частью общей социальной политики или представлена в форме непосредственной помощи уязвимым категориям потребителей.

Некоторые страны выбрали целевую экономическую поддержку по конкретным видам ресурсообеспечения, таким как электроснабжение и газоснабжение, другие предпочли оказывать малообеспеченным категориям населения поддержку общего характера.

Основными мерами в электроснабжении являются:

- социальные тарифы;
- скидки;
- нормативы по поставке бесплатной электроэнергии;
- государственные льготы и субсидии;
- выдача талонов или гарантийных писем;
- особые регулируемые цены на электроснабжение для определенных категорий потребителей;

- гарантия неотключения (запрет отключения пенсионеров и инвалидов в зимнее время);
- комбинации тарифных и нетарифных механизмов предоставления помощи;
- борьба с энергетической бедностью, в частности, защита конечных потребителей в удаленных областях.

В свою очередь, в России аналогичным примером защиты уязвимых потребителей является институт компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг отдельным категориям граждан и выплаты субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Приведенный пример показывает тесную связь между социальной политикой государства (установление льгот и гарантий, возмещение выпадающих расходов), социальной ответственностью бизнеса (предоставление льгот и следование установленным гарантиям) и политикой в сфере защиты прав потребителей как механизма, который институционально обеспечивает применение установленных правил (через механизмы информирования населения, мониторинга, контроля, принятия превентивных мер и мер ответственности).

7.1.2. Вовлеченность территориальных органов в защиту прав социально уязвимых потребителей

Из общего числа обращений потребителей в 2016 г. в органы Роспотребнадзора (325 958) на долю социально уязвимых слоев населения приходится только 6,5 % обращений (21 729), что, возможно, свидетельствует о том, что не все граждане при обращении за защитой своих прав указывают на свой особый социальный статус, а также о том, что они в целом реже обращаются за защитой своих прав. Кроме того, такие граждане реже вступают в гражданско-правовые отношения, совершают меньше сделок, имеют принципиально иную структуру потребления (не приобретают дорогостоящие товары и услуги).

Как показывает практика работы в отдельных территориальных органах Роспотребнадзора, активная работа с населением и реализация особой защиты социально уязвимых категорий потребителей приводят к значительному росту количества обращений. В таблице 7.1.2.1 представлена информация о результатах работы с населением наиболее активных в этом направлении территориальных органов Роспотребнадзора.

Таблица 7.1.2.1

Информация о количестве рассмотренных обращений потребителей, относящихся к социально уязвимым слоям населения

Наименование территориального органа Роспотребнадзора	Количество обращений от социально уязвимых потребителей	Доля от общего количества обращений, %
Управление по Алтайскому краю	5 123	23,5
Управление по Республике Татарстан	2 438	11,2
Управление по Саратовской области	2 298	10,5
Управление по Ростовской области	2 207	10,1
Управление по Республике Алтай	1 373	6,3
Управление по Ставропольскому краю	647	3

Анализ предоставленных данных показал, что только на 6 территориальных органов Роспотребнадзора приходится 65 % от всех рассмотренных обращений от потребителей, относящихся к социально уязвимым категориям населения.

Такая же тенденция наблюдается и в отношении потребителей-инвалидов (табл. 7.1.2.2), из поступивших обращений (4 572), большее количество обращений приходится на Управление Роспотребнадзора по Алтайскому краю (2 134), по Республике Татарстан (956), по г. Москве (133), по Ростовской области (133) и Ставропольскому краю (118).

Таблица 7.1.2.2

Информация о количестве рассмотренных обращений потребителей-инвалидов

Наименование территориального органа Роспотребнадзора	Количество обращений от потребителей-инвалидов	Доля от общего количества обращений, %
Управление по Алтайскому краю	2 134	46,7
Управление по Республике Татарстан	956	20,9
Управление по г. Москве	133	2,9
Управление по Ростовской области	133	2,9
Управление по Ставропольскому краю	118	2,6

В защиту прав несовершеннолетних детей зафиксировано 583 обращения, из которых наибольшее количество приходится на Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу (42 %).

Что касается лиц пожилого возраста, то общее количество обращений составляет 15 506, из них наибольшее число зафиксировано в Управлениях Роспотребнадзора по Алтайскому краю (2 929), по Саратовской области (2 236), по Ростовской области (1 636), по Республике Татарстан (1 482), по Республике Алтай (970).

Таблица 7.1.2.3

Информация о количестве рассмотренных обращений потребителей пожилого возраста

Наименование территориального органа Роспотребнадзора	Количество обращений от потребителей пожилого возраста	Доля от общего количества обращений, %
Управление по Алтайскому краю	2 929	18,9
Управление по Саратовской области	2 236	14,4
Управление по Ростовской области	1 636	10,6
Управление по Республике Татарстан	1 482	9,6
Управление по Республике Алтай	970	6,3

В Управлениях Роспотребнадзора по Ульяновской области, Республике Дагестан и Чукотскому автономному округу обращений потребителей из социально уязвимых групп не зарегистрировано.

Единичные показатели зафиксированы в Управлениях Роспотребнадзора по Республике Тыва (4), Республике Чувашия (1) и Республике Ингушетия (2), Магаданской (2) и Мурманской (4) областям и Карачаево-Черкесской Республике (3).

В 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора по обращениям социально уязвимых слоев населения было проведено 3 004 внеплановых проверки, в част-

ности, 442 – по обращениям инвалидов, 255 – по обращениям родителей несовершеннолетних, 2 131 человек пожилого возраста, 176 – иных категорий, по результатам которых выявлено 2 655 фактов нарушений, из них 432 в отношении инвалидов, 264 – несовершеннолетних, 1 785 – лиц пожилого возраста, 174 – иных категорий социально уязвимых потребителей.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. подано 375 исков в защиту конкретного потребителя (из них 81 иск в защиту нарушенного права конкретного потребителя-инвалида, 13 – несовершеннолетних, 247 – лиц пожилого возраста, 34 – иных категорий).

В целом на 11 Управлений Роспотребнадзора (Новосибирская (32), Калининградская (12), Пензенская (10), Тульская (18), Оренбургская (13), Тверская (20), Свердловская (17), Ростовская (13) области, Республика Башкортостан (16) и г. Москва (58)) приходится 59 % (223) исков, поданных в защиту конкретного потребителя от общего количества (375) поданных территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г., при этом 19 Управлений Роспотребнадзора представили нулевые показатели, а на долю 51 территориального органа приходятся единичные показатели.

Важное значение в защите интересов потребителей, относящихся к социально уязвимым группам населения, играет принятие превентивных мер, направленных на просвещение таких потребителей и повышение их грамотности. Так, например, в Орловской области 16 марта 2016 г. при участии Роспотребнадзора и Орловской региональной организации Всероссийского общества слепых и сотрудников «Орловской областной специальной библиотеки для слепых имени А.Г. Абашкина» проведен обучающий семинар среди инвалидов по зрению. На семинаре были рассмотрены различные ситуации с применением статей законодательства о защите прав потребителей.

Примеры организации подобного рода мероприятий встречаются достаточно часто, в 2016 г. таковых было проведено около тысячи. Кроме того, более 3,2 тыс. информационных материалов по вопросам защиты социально уязвимых потребителей было размещено в средствах массовой информации.

Также в период с 2011 по 2016 г. территориальными органами Роспотребнадзора было заключено более 50 соглашений с объединениями граждан, представляющих интересы социально уязвимых групп населения.

7.1.3. Опыт защиты прав социально уязвимых потребителей отдельных категорий

1. Инвалиды – потребители, не имеющие полного доступа к товарам и услугам в силу инфраструктурной недоступности, неадаптированности публичных услуг и сервисов для нужд людей с ограниченными возможностями.

По статистике на 1 января 2017 г., общая численность инвалидов в Российской Федерации составила 12 751 тыс. человек (что составляет 8,7 % населения страны).

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство по повышению потребительской доступности товаров и услуг, в том числе их физической доступности. Самое пристальное внимание уделено вопросам создания так называемой безбарьерной среды.

С 1 января 2016 г. в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов вступили в силу обязательные для исполнения всеми собственниками объектов и поставщиками услуг требования по созданию инвалидам равных со всеми их получателями условий жизнедеятельности и установлены правовые механизмы для поэтапного создания для инвалидов безбарьерной среды.

Определен порядок обеспечения доступности объектов, услуг и оказания помощи инвалидам во всех сферах их жизнедеятельности. Утверждены дорожные карты

поэтапного создания безбарьерной среды для инвалидов на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Внесены необходимые изменения в административные регламенты предоставления населению государственных услуг.

В 2016 г. объем средств федерального бюджета на мероприятия по обеспечению инвалидов техническими средствами реабилитации составил 29,3 млрд руб. Аналогичный объем финансирования сохранен и в 2017 г.

В соответствии с требованиями законодательства у инвалидов должна быть возможность беспрепятственного пользования городскими, пригородными и междугородними электричками, а также беспрепятственный доступ к местам отдыха и предоставляемым в них услугам. Речь идет об оборудовании их пандусами, дублировании информационных табличек на шрифте Брайля, предоставлении бесплатного сопровождающего и т. д.

Уклонение от исполнения требований к обеспечению условий для доступа инвалидов к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 2 000 до 3 000 руб., на юридических лиц – от 20 000 до 30 000 руб. (статья 9.13 КоАП РФ).

В отдельных случаях административная защита интересов инвалидов (осуществляемая органами социального обеспечения) может быть дополнена судебными формами. Так, в Свердловской области за ненадлежащую организацию киноvideослуживания потребителей маломобильных групп населения (МАУ «Дом культуры «Металлург», г. Верхняя Пышма), а именно: отсутствие поручней, пандусов, подъемников в кинотеатре) Управлением Роспотребнадзора подан иск в защиту интересов неопределенного круга потребителей, который был удовлетворен.

Также в 2016 г. определена обязанность оператора связи обеспечить в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам связи, включая доведение работниками оператора связи информации об услугах связи до инвалидов иными, доступными им способами.

На объектах связи инвалидам без взимания дополнительной платы оператором связи предоставляются следующие услуги:

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации;
- помощь работников оператора связи при пользовании пользовательским оборудованием (оконечным оборудованием).

Появилась новая обязанность оператора связи – обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений через подвижную радиотелефонную связь.

С 2013 г. виновные лица 1 300 раз привлекались к административной ответственности по части 3 статьи 14.8 КоАП РФ за непредоставление потребителям (в том числе инвалидам, участникам ВОВ, участникам ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС) льгот и преимуществ, установленных законом. При этом в 2016 г. возбуждено и рассмотрено 253 таких дела.

Уязвимое положение инвалидов как потребителей зачастую связано с неготовностью организаций и индивидуальных предпринимателей участвовать в абилитации инвалидов, в непонимании проблем инвалидов обществом или пренебрежительном отношении к таким проблемам.

С 2016 г. в законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» появилась норма, напрямую запрещающая дискриминацию по признаку инвалидности. Под такой дискриминацией понимается любое различие, исключение или огра-

ничество по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

К сожалению, резонансные случаи 2008 и 2009 гг., когда грубые нарушения, допущенные авиаперевозчиками в отношении инвалидов, имели резонансный характер и широко освещались в СМИ (отказ в перевозке инвалиду-колясочнику в связи с отсутствием сопровождающего лица, а также аннулирование регистрации на рейс инвалиду по зрению), не перестали встречаться и в настоящее время. В мае 2016 г. в Санкт-Петербурге инвалид первой группы не смог попасть на матч чемпионата мира по хоккею, несмотря на то, что у него был пригласительный билет (права инвалида как потребителя были нарушены сотрудниками полиции, отказавшими ему в посещении стадиона). 11 августа 2015 г. девочку, у которой аутизм и ДЦП, пытались выгнать из кафе в Нижнем Новгороде. В июне 2016 г. общественный резонанс получили события в Астрахани, где детям-инвалидам был ограничен доступ к объектам культурного (кинотеатр «Остров Сокровищ») и спортивно-оздоровительного (спортивный зал и детский фитнес-центр) отдыха.

Характерным примером является обращение группы инвалидов по слуху (12 человек) в Республике Татарстан, которой были приобретены туристические путевки по маршруту «Казань – Ростов-на-Дону – Казань» на теплоходе «Кабаргин» (туроператор – ООО «Самарские путешествия – С»). Однако данный речной круиз не состоялся по причине ненадлежащего технического состояния судна. Всем присутствующим туристам на теплоходе была выдана справка, в которой ООО «Самарские путешествия» обязалось вернуть каждому туристу стоимость путевки в течение 30 дней, однако деньги не вернули. Управлением был инициирован иск в защиту группы инвалидов. Иск был удовлетворен: судом в пользу инвалидов взыскано 235 620 руб., также удовлетворено требование о компенсации морального вреда.

Также следует учитывать, что проблема транспортной, инфраструктурной, информационной, финансовой недоступности товаров и услуг должна найти поддержку государственных и общественных институтов и через особо внимательное отношение к тому, как соблюдаются права потребителей-инвалидов и иных маломобильных и социально уязвимых категорий граждан вообще и при реализации товаров и услуг дистанционным способом в частности. Рассмотрение обращений таких потребителей с жалобами в органы федеральной власти, местного самоуправления, общественные организации и принятие мер, направленных на реальную защиту заявителей, должно происходить в приоритетном порядке.

Соответствующие рекомендации о необходимости при решении вопроса о судебной защите прав потребителей учитывать социальный и имущественный статус потребителя, активизировать информационную работу в этом направлении, а также скорректировать планы организационных мероприятий уже были даны Роспотребнадзором своим территориальным органам.

В свою очередь, в 2016 г. осуществлялась разработка стратегии Банка России по повышению финансовой доступности, в которую включен отдельный подраздел о доступности финансовых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп граждан, для жителей удаленных и сельских районов. Защиту прав потребителей предлагается усилить по следующим направлениям:

– устранение барьеров физической доступности офисов финансовых организаций;

- оценка и рекомендации по доработке интерфейсов приложений, предназначенных для дистанционного оказания финансовых услуг;
- формирование надлежащего отношения персонала финансовых организаций к людям с ограниченными возможностями для обеспечения их качественного обслуживания;
- разъяснение клиентам сути финансовых услуг и рисков, возникающих при их использовании;
- препятствование завышению стоимости финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями исключительно на основании ограничений, присутствующих у данной категории лиц.

Отдельно следует также сказать о положительных примерах использования шрифта Брайля в России и некоторых странах. В Конвенции ООН о правах инвалидов, которая была утверждена Генассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. и вступила в силу 3 мая 2008 г. (ратифицирована абсолютным большинством стран, в том числе Россией, в 2012 г.) оговорено право людей на получение информации в пригодной для использования и понимания форме.

К примеру, при создании веб-сайтов может быть учтена возможность использования содержащейся на них информации людьми, которые не могут полноценно пользоваться клавиатурой или имеют нарушения, связанные со слухом и зрением. Для решения такой проблемы компьютер может быть оборудован клавиатурой с азбукой Брайля или речевым синтезатором, озвучивающим текст на экране.

Многие ведущие фармпроизводители уже размещают информацию о товаре с помощью шрифта Брайля. Так, многие фармацевтические компании в США и Канаде самостоятельно приняли решение дублировать название медицинской продукции шрифтом Брайля. Обязательство по маркировке лекарственных средств шрифтом Брайля в странах Европейского союза было утверждено в 2004 г.

На борту самолетов авиакомпании Air France (Франция) некоторая полезная информация (номера кресел, инструкции в туалетной комнате) отображена шрифтом Брайля.

На сегодняшний день в России насчитывается более 600 тыс. человек полностью слепых, а инвалидов по зрению в стране несколько миллионов.

С 2016 г. вступили в силу требования, направленные на реализацию прав инвалидов по зрению на получение информации. Необходимые поправки были внесены в Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, в законодательство о связи, в закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Например, транспортных операторов (включая легковое такси) обязали с 1 июля 2016 г. оснащать средства передвижения «надписями, иной текстовой и графической информацией, выполненной крупным шрифтом, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля». Также закон обязал частные и государственные организации делать необходимые для инвалидов надписи на объектах социальной и телекоммуникационной инфраструктуры.

Анализ представленных территориальными органами Роспотребнадзора данных по количеству обращений отдельных категорий граждан-потребителей, чьи права нарушены за 2016 г., показал, что если в целом на 1 000 обращений (устных и письменных) приходится 7 случаев самостоятельного заявления Роспотребнадзором исков в суд в защиту пострадавших потребителей, то при оказании помощи потребителям-инвалидам указанные полномочия используются в 2,5 раза чаще (18 поданных исков на 1 000 обращений).

2. Люди пожилого возраста (пенсионеры) относятся к социально уязвимым слоям населения, поскольку, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом, особенно в связи с приобретением инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские и т. п.). В отношении указанных категорий потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг.

По данным Росстата, в Российской Федерации на 1 января 2016 г. насчитывалось 42 729 тыс. пенсионеров, состоящих на учете в системе Пенсионного фонда Российской Федерации. Из них пенсионерами по инвалидности являются 2 267 тыс. человек.

По статистике Роспотребнадзора, потребители пожилого возраста только в 2016 г. более 15,5 тыс. раз обращались с жалобами на нарушение их прав.

Зачастую лица пожилого возраста становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с завышенными или не соответствующими действительности характеристиками (медицинские приборы, БАДы, косметические средства и т. п.).

Судебная защита пожилых потребителей также осуществляется в приоритетном порядке. В 2016 г. было подано 247 исков в защиту интересов потребителей-пенсионеров, что в пересчете на 1 000 обращений составляет 16 исков.

На территории г. Ирбита Свердловской области потребителям пожилого возраста посредством разносной торговли в нарушение Правил продажи отдельных видов товаров реализовывались на дому медицинские массажные приборы. Потребители были введены в заблуждение относительно потребительских свойств приборов, надлежащая консультация, в том числе о противопоказаниях, не осуществлялась. Иски, поданные Роспотребнадзором в защиту прав пожилых потребителей (9 исков), были удовлетворены.

Вместе с тем используются и внесудебные формы содействия разрешению конфликтных ситуаций в сфере обслуживания. Так, например, в связи с обращением ветерана на горячую линию Управления Роспотребнадзора по г. Москве Управлением организован выезд технической службы магазина совместно с представителем территориального отдела для установки и настройки на дому вновь приобретенного телевизора. Проведено консультирование ветерана по вопросам защиты прав потребителей на дому. Ветеран Великой Отечественной войны выразил устную благодарность оказавшим ему помощь лицам за неформальный подход к его обращению.

3. В свою очередь, дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, также относятся к категории социально уязвимых слоев населения, поскольку отсутствие жизненного опыта не позволяет им самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление, в то время как законодательно они могут становиться приобретателями товаров и услуг с малолетнего возраста. Особенно актуальным этот вопрос становится в связи с развитием дистанционных каналов продаж, когда дети получают возможность совершать оплату покупок товаров, цифрового контента и услуг в сети Интернет.

По данным государственного доклада «О положении детей и семей, имеющих детей, в Российской Федерации» за 2014 г., подготовленного Министерством труда и соцзащиты Российской Федерации, на 1 января 2015 г. численность детей и подростков в возрасте до 18 лет, постоянно проживающих в России, составила 27 374 тыс. человек.

К механизмам защиты прав детей как социально уязвимых потребителей в настоящее время относятся:

– техническое регулирование безопасности продукции для детей (технический регламент ТС «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011));

– защита прав несовершеннолетних как потребителей рекламы (статья 6 Закона «О рекламе», устанавливающая защиту несовершеннолетних в рекламе).

Вместе с тем в законодательстве отсутствуют базовые нормы, направленные за защиту прав детей как потребителей при оказании отдельных видов услуг. Так, не урегулирован порядок оказания платных услуг при использовании детских аттракционов.

Повышенное внимание к проблеме регулирования детского туризма было привлечено на Президиуме Государственного совета по данному вопросу под председательством Президента Российской Федерации 17 августа 2015 г. в Республике Крым, где было обращено внимание на необходимость внесения изменений в законодательство о туризме. В законодательство было введено понятие «туризм детский», под которым понимается «туризм организованной группы несовершеннолетних туристов в сопровождении руководителя, который несет обязанности их законного представителя».

Однако данное обстоятельство в настоящее время еще не нашло своего практического продолжения в тех нормах, которые призваны обеспечить более подробную регламентацию деятельности субъектов туристской индустрии, имеющих непосредственное отношение к детскому туризму, в связи с чем продолжает прорабатываться вопрос о внесении в Правила по реализации туристского продукта положений, устанавливающих права и обязанности участников правоотношений в сфере детского туризма (в частности, касательно доведения необходимой информации об особенностях детского туризма с определением ее перечня, а также установления особых требований к исполнению обязательств со стороны организаций, осуществляющих как турагентскую и туроператорскую деятельность в этой области, так и непосредственных исполнителей соответствующих услуг в местах отдыха детей и т. д.).

Одновременно нуждаются в определении критерии отнесения туристских маршрутов к маршрутам, представляющим повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов). Следует установить особенности, включая случаи запретов прохождения таких маршрутов детьми (в качестве такого рода особенностей могут быть, в частности, названы (перечислены): условия прохождения туристских маршрутов детьми только в сопровождении родителей; случаи недопущения прохождения туристских маршрутов детьми в ночное время; соотношение количества детей в группе с числом сопровождающих их взрослых из числа инструкторов-проводников (например, не менее чем один к пяти); требования к обязательному наличию у инструкторов-проводников специальных технических средств, включая средства связи, и т. д.).

Количество обращений в Роспотребнадзор по поводу нарушений прав несовершеннолетних потребителей не так велико (583 случая в 2016 г., при этом на долю Управления по городу Санкт-Петербургу приходится 42 % таких обращений, однако едва ли не каждый такой случай является резонансным и требует вмешательства со стороны контролирующих органов. Об этом говорит и чрезвычайно высокий показатель количества внеплановых проверок и административных расследований по такого рода обращениям: в 2016 г. почти в каждом втором случае было принято решение о

проведении проверки фактов, изложенных в жалобах родителей. Для сравнения: в остальных случаях повод для проведения проверки усматривается административным органом только по одному из 11 поступающих обращений.

Характерен пример Калининградской области, где в Управление Роспотребнадзора поступили обращения граждан с просьбой обратиться в их интересах в суд с требованием к индивидуальному предпринимателю о возмещении вреда жизни, здоровью и компенсации морального вреда, вследствие употребления в детском развлекательном центре «Империя Инков» в пищу детьми вместо чая «Липтон» мыльного раствора. По факту подключения к ситуации Роспотребнадзора с предпринимателя было взыскано в пользу двух пострадавших детей 120 000 руб., из них компенсация морального вреда составила 40 000 руб. каждому.

В другом случае во время прогулки несовершеннолетняя девочка-инвалид (страдающая аутизмом и церебральным параличом) вместе с сопровождающей в парке зашли в кафе с целью воспользоваться услугами данного заведения (приобрести питьевую воду), однако хозяин заведения отказал в продаже воды (заключении публичного договора) и потребовал от них удалиться в грубой форме. Без каких бы то ни было законных причин директор кафе не просто попросил гостей покинуть заведение, но и позвал на помощь сотрудников частного охранного предприятия. Между тем у людей, страдающих данными заболеваниями, в случае возникновения агрессии в их адрес возможно ухудшение здоровья. Управлением Роспотребнадзора Нижегородской области было подано исковое заявление в защиту нарушенных прав инвалида-ребенка, и Автозаводским районным судом было вынесено решение о взыскании денежных средств с ответчика в качестве компенсации морального вреда в размере 5 000 руб.

4. К иным категориям социально уязвимых слоев населения должны быть отнесены также одинокие и многодетные родители, жители сельской местности, удаленных и труднодоступных населенных пунктов; малоимущие и иные категории граждан – получателей государственной социальной помощи (в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» к таковым отнесены участники Великой Отечественной войны, отдельные категории ветеранов боевых действий и члены их семей и др.). При этом следует учитывать, что численность получателей мер социальной поддержки в денежной форме за последние 10 лет ежегодно возрастала – с 6,6 млн в 2006 г. до 25,4 млн в 2015 г. (рост в 3,8 раза).

7.2. Защита прав потребителей в цифровую эпоху

7.2.1. Развитие рынков электронной коммерции и новые риски для потребителей

В настоящем разделе под терминами «электронная коммерция» и «электронная торговля» понимается сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров и услуг потребителям, осуществляемые при помощи информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

По данным Минкомсвязи России⁵⁹, аудитория российского Интернета в 2016 г. достигла 85 млн человек. При этом почти 60 % пользователей (около 50 млн человек) выходят в Сеть с мобильных устройств. В 2014 г. их было только 25 %. По данным некоторых исследований, Россия является одним из мировых лидеров по количеству

⁵⁹ <http://minsvyaz.ru/ru/events/36301/>.

пользователей сети Интернет, и по данному показателю – крупнейшим рынком в Европе⁶⁰.

Объем интернет-рынков с электронными платежами в 2016 г. составил 2,27 трлн руб. или 2,8 % от ВВП (рис. 7.2.1.1).

Таким образом, российский сегмент Интернета вырос на 16,7 %. В то же время в отдельных странах ЕС доля рынков электронной коммерции может составлять до 10–13 % ВВП, а доля электронной торговли в сегменте B2C доходить до 10–20 % от всего объема розничной торговли (в России этот показатель, по оценке Минпромторга, составляет 3 %). При этом доля фактического конечного потребления домашних хозяйств в ВВП российской экономики составляет около 60 % (для стран ЕС – 70–75 %).

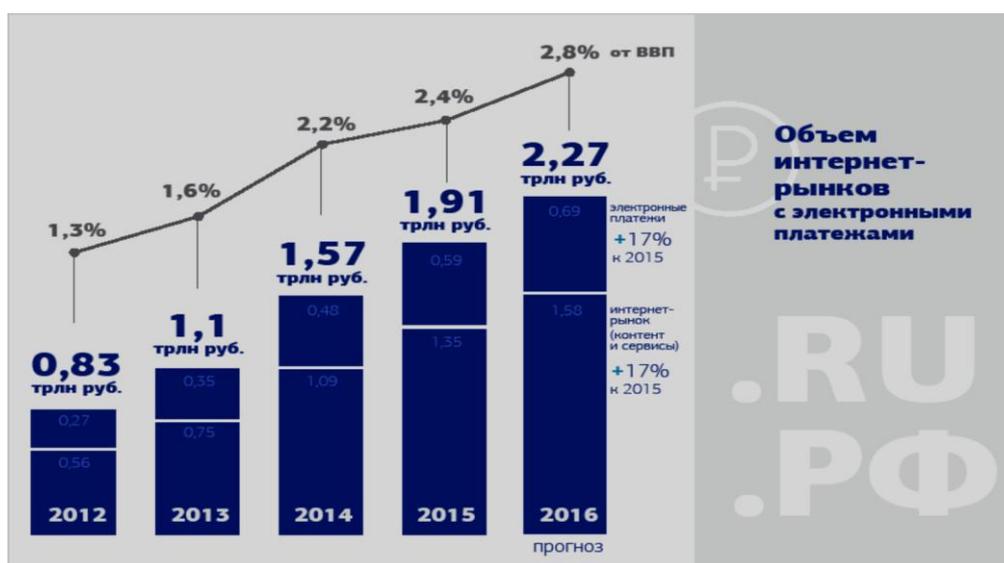


Рис. 7.2.1.1. Динамика роста объемов интернет-рынка

По итогам 2016 г. объем рынка электронной торговли в России вырос на 21 %, до 920 млрд руб., говорится в исследовании Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ) и «Почты России» (рис. 7.2.1.2). Годом ранее рост составлял лишь 7 %⁶¹. Эксперты прогнозируют, что в 2017 г. объем рынка превысит отметку 1 трлн руб.

Однако, как отмечается в проекте Стратегии развития электронной торговли, подготовленной Минпромторгом, России характерно неравномерное распределение экономической активности субъектов электронной коммерции. Так, на Москву приходится почти половина всех зарегистрированных интернет-магазинов. Еще около 11 % объема интернет-торговли приходится на Санкт-Петербург. И хотя в регионах отмечаются более высокие темпы роста интернет-торговли, основной рынок электронной коммерции сосредоточен в городах федерального значения.

⁶⁰ Рынок интернет-торговли в России, Результаты 2016 – <http://www.akit.ru/>.

⁶¹ <http://www.kommersant.ru/doc/3241978>.

Объем рынка интернет-торговли в России

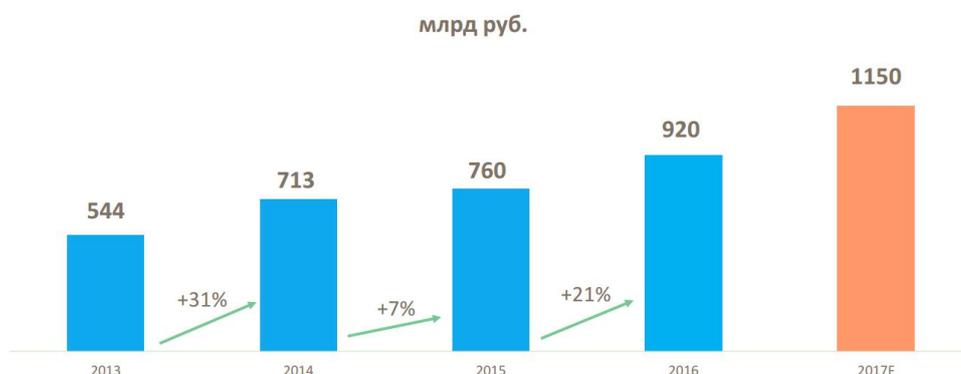


Рис. 7.2.1.2. Динамика роста российского рынка интернет-торговли

Наиболее востребована у россиян на иностранных онлайн-площадках бытовая техника и электроника: на долю категории приходится 32 % трансграничного рынка. Следом идет одежда – 23,8 %, обувь – 11,8 %, косметика – 7,5 %, автозапчасти – 7,1 % (рис. 7.2.1.3). Чаще всего зарубежными интернет-магазинами пользуются жители Москвы (46 %). Доля Санкт-Петербурга составляет 11,6 %, а остальных городов – 43 %.

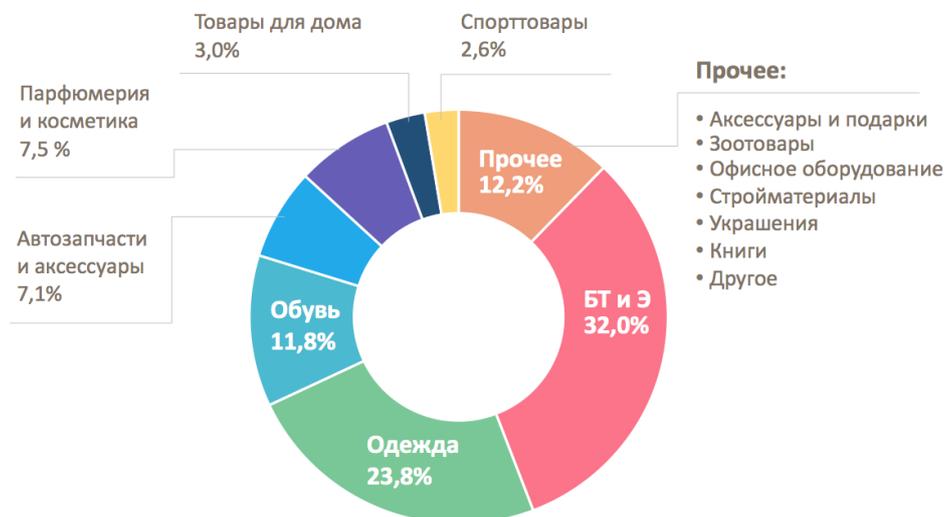


Рис. 7.2.1.3. Структура интернет-покупок

По данным исследований компании «Яндекс», интерес к китайским интернет-магазинам растет во всех российских городах, но особенно сильно – в городах с населением от 100 до 500 тыс. человек. Это может быть связано с тем, что выбор в розничных магазинах таких городов невелик⁶² (рис. 7.2.1.4).

⁶² https://yandex.ru/company/researches/2016/ya_market_gfk.

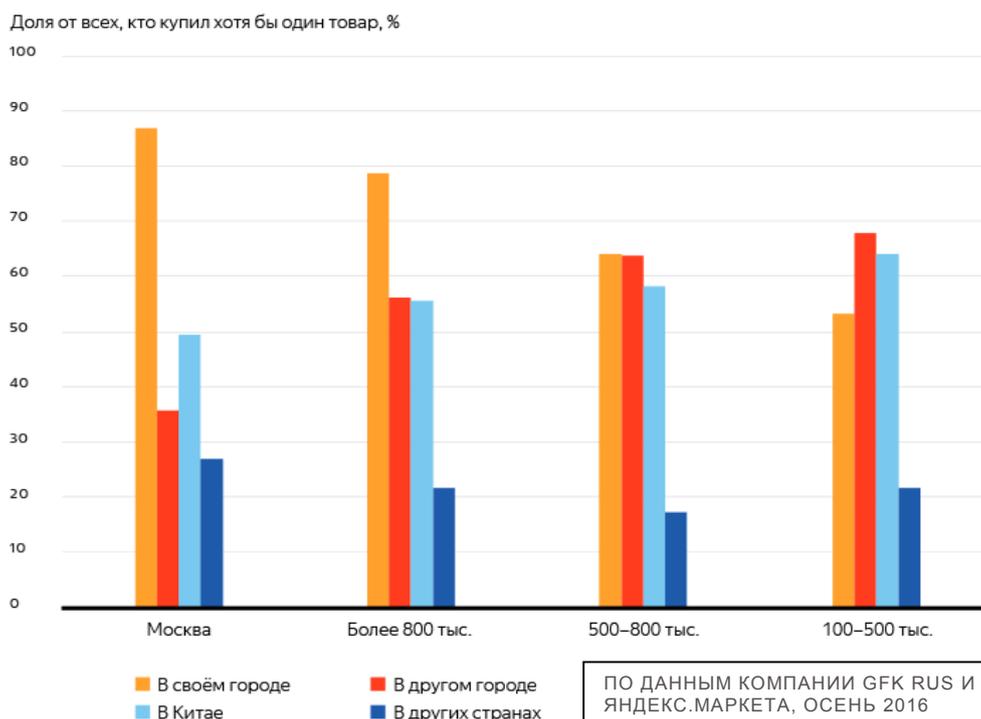


Рис. 7.2.1.4. Данные о том, где жители разных городов делали онлайн-покупки

По данным АКИТ, регионами с самым высоким темпом роста трансграничной торговли в 2016 г. по сравнению с 2015 г. стали: Республика Северная Осетия – Алания – 68,3 %, Ивановская область – 65,5 %, Республика Мордовия – 65,4 %, Республика Тыва – 63,2 % и другие. При этом в Москве трансграничная торговля выросла на 36 %, а в Санкт-Петербурге на 37,7 %.

По-прежнему больше всего товаров в зарубежных интернет-магазинах россияне покупают в Китае. Доля отправок из этой страны составляет 90 %, из Евросоюза – 4 %, США – 2 %. При этом в денежном выражении Китай составляет 52 %, Евросоюз – 23 %, США – 12 %. Это говорит о невысоком среднем чеке покупок в Китае. При этом 64 % онлайн-заказов из зарубежных интернет-магазинов не дороже 22 евро, а доля дорогостоящих покупок, сумма которых превышает 1 000 евро, составляет лишь 0,4 %. Наиболее популярными способами оплаты у россиян остается оплата наличными при получении товара. Вместе с тем на рынке укрепляется тенденция расчетов банковской картой⁶³.

Естественно, огромная платежеспособная аудитория покупателей привлекает и недобросовестных продавцов, а зачастую и просто мошенников, стремящихся заработать на доверчивых покупателях.

Согласно опросу РОЦИТ⁶⁴, проведенному на интерактивной площадке «Голос Рунета» в октябре 2016 г., уже более 90 % респондентов совершают покупки в отечественных интернет-магазинах, причем каждый 10-й делает это раз в неделю (рис. 7.2.1.5). Ситуация с зарубежными интернет-магазинами пока обстоит чуть хуже: еженедельно в них заказывает товары лишь каждый 20-й россиянин.

⁶³ https://yandex.ru/company/researches/2016/ya_market_gfk.

⁶⁴ <http://www.community.rocit.ru/polls/26>.



Рис. 7.2.1.5. Данные опроса об опыте покупок в сети Интернет

Пользователи связывают такой рост популярности интернет-магазинов с удачной ценовой политикой и более широким ассортиментом по сравнению с обычными магазинами. Большинство заявили, что предпочитают делать покупки в онлайн-магазинах в случае, если цены на необходимый товар ниже (около 70 % опрошенных) или необходимый товар просто отсутствует на прилавках (58 %).

Многие все еще опасаются совершать покупки в сети Интернет по ряду причин (рис. 7.2.1.6). Самые часто встречающиеся страхи – это возможность получения бракованного товара или товара низкого качества (53 %), кражи данных банковской карты или электронного кошелька (26 %) и отказа в возврате (25 %).

Наиболее интересно то, что более 30 % опрошенных опасаются, что интернет-магазины могут взять предоплату и не доставить товар, в то время как лишь 8 % респондентов ни при каких обстоятельствах не вносят ее. Опрошенные заявили, что именно таким образом мошенниками были обмануты 4 % покупателей в российских интернет-магазинах и 17 % – на зарубежных торговых площадках.



Рис. 7.2.1.6. Данные опроса об основных причинах недоверия к интернет-покупкам

При совершении покупок в отечественных интернет-магазинах более 30 % уже после оформления заказа выяснили, что его нет в наличии, 21 % получил товар с опозданием, а у 18 % возникли сложности с размерным рядом при покупке обуви или одежды (при покупках в иностранных интернет-магазинах эта проблема встречается в 2 раза чаще). Данные об основных проблемах потребителей, возникающих при покупке товаров в интернет-магазинах отражены на рис. 7.2.1.7.



Рис. 7.2.1.7. Данные опроса об основных причинах недоверия к интернет-покупкам

По данным опроса РОЦИТ, 87 % пользователей Интернета, попавших в беду, старались решить возникшую проблему чаще всего посредством обращения к продавцу (76 %). Причем большинство из них (56 %) сумели вернуть полную стоимость товара.

Роспотребнадзор фиксирует ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров осуществляется посредством сети Интернет: если в 2012 г. их было 3 412 (в 2013 г. – 6 072, в 2014 г. – 7 815), то в 2015 г. – уже 8 536, а в 2016 г. – 8 765. При этом соответственно растет и количество возбуждаемых дел об административных правонарушениях: со 170 в 2012 г. их число на данном сегменте рынка в 2016 г. возросло до 404 (в 2013 г. было 240, в 2014 г. – 355, в 2015 г. – 353).

Кроме того, в настоящее время можно выделить несколько сегментов финансовой деятельности с наибольшей глубиной проникновения розничных электронных

финансовых услуг. В банковском секторе в электронной форме заключаются договоры кредитования и открытие второго и последующих счетов, а также развивается использование клиентами личных кабинетов на сайтах кредитных организаций в сети Интернет, позволяющих клиентам осуществлять различные банковские операции без посещения офиса банка. В страховом секторе в электронной форме имеется возможность заключения договоров страхования, в том числе введена обязанность для страховых организаций обеспечить возможность заключения в режиме онлайн договора ОСАГО. В сфере рынка ценных бумаг наибольшее распространение электронной формы получили брокерские услуги, что позволяет клиентам с помощью программных средств подавать поручения на совершение сделок с ценными бумагами и производными финансовыми инструментами.

Вместе с тем очевидно, что электронная коммерция – один из самых динамично развивающихся секторов экономики, гармоничное развитие которого способно расширить ассортимент реализуемых товаров и услуг, снизить их стоимость, сделав их более доступными для социально уязвимых и менее обеспеченных слоев населения и повысив уровень проникновения в удаленные и сельские регионы. Развитие цифровой экономики, безусловно, способно создавать конкурентные преимущества для отечественных товаров и услуг, вывести их на межрегиональные и международные рынки.

Не случайно в этой связи и то, что усилия международных организаций в регулировании электронной коммерции направлены на обеспечение гармонизации законодательства различных государств в сфере электронной торговли (признание базовых прав потребителей, создание институтов по защите интересов покупателей), продвижение идей о необходимости развивать международное сотрудничество по противодействию обманной практике, принимать участие в международных соглашениях, содействовать взаимному признанию решений в области разрешения споров, содействовать повышению уверенности потребителей и т. п.

Так, в первом полугодии 2016 г. утверждена новая редакция Рекомендаций Совета ОЭСР по принципам защиты прав потребителей в контексте электронной коммерции, в работе над которой с самого начала (последний раз – в ходе 90-й сессии Комитета ОЭСР по потребительской политике 19–21 октября 2015 г.) принимал участие Роспотребнадзор как официальный представитель Российской Федерации.

Это стало важным шагом в деле практической реализации обновленной редакции Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей, в числе прочего закрепившей необходимость уделять особое внимание развитию эффективной защиты прав потребителей в электронной коммерции.

Как правило, основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров и услуг дистанционным способом в сети Интернет являются:

- реализация небезопасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, отозванных с рынка, ранее возвращенных поставщику/импортеру и т. п. (на проблему реализации через Интернет партий товаров, которые ранее были запрещены в обороте как не соответствующие требованиям по безопасности, обращено внимание ОЭСР на 92-й сессии Комитета по потребительской политике);

- непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору, нарушение сроков поставки товара/оказания услуги;

- реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующих описанию (ожиданию), целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно их потребительских свойств;

– сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);

– уклонение от рассмотрения требований потребителя, невозврат (уклонение от возврата) уплаченных денежных средств, отказ в возмещении убытков (неустоек), неудовлетворение иных требований.

Еще одна проблема рынка электронной торговли – зачастую практикуемая интернет-анонимность продавца, абсолютно недопустимая с точки зрения общих требований законодательства, поскольку нераскрытие таких сведений ставит под сомнение возможность претензионного урегулирования и существенно затрудняет доступ к правосудию.

Например, в ходе исследования Общественной организацией по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» более 700 популярных интернет-магазинов (и компаний, обладающих признаками интернет-магазинов) было установлено, что почти 100 компаний не размещают на сайте обязательную информацию о своем месте нахождения, а 9 компаний разместили недостоверные реквизиты.

Преодоление проблемы анонимности возможно разными путями, в том числе малозатратными – путем введения обязательного требования об указании юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем доменного имени, используемого им сайта и адреса электронной почты при постановке на учет в налоговом органе с одновременным приданием такой информации публичного характера.

Отчасти решению этой проблемы, как предполагается, будет способствовать реформа применения контрольно-кассовой техники, в рамках которой все российские продавцы должны будут оборудовать кассы, которые передают данные о покупках в Федеральную налоговую службу (ФНС) в режиме онлайн (схема работы такой системы отражена на рис. 7.2.1.8). Это требование закона «О применении контрольно-кассовой техники», поправки в который приняты летом 2016 г. и вступают в силу с 1 июля 2017 г. Спустя еще год – с 1 июля 2018 г. – новые кассовые аппараты должны быть у тех, кто раньше кассами не пользовался: у индивидуальных предпринимателей, компаний, работающих по ЕНВД (единый налог на вмененный доход), патентам, использующих бланки строгой отчетности, владельцев торговых автоматов и т. д.



Рис. 7.2.1.8. Схема работы системы онлайн-передачи чеков в ФНС (по данным ofd.ru)

Покупатель, оплатив товар, получит кассовый чек. Установленный на кассе фискальный регистратор – устройство хранения и передачи налоговой информации – отправит данные о чеке в зашифрованном виде оператору фискальных данных (ОФД), который передаст эти данные в ФНС.

Для интернет-магазинов, которые раньше должны были передавать покупателям бумажный чек, будет предусмотрена возможность прислать покупателю чек в электронном виде.

Как отмечается, покупатели смогут получать чеки на почту или мобильный телефон и понимать, правомерно ли с них взяли деньги. К тому же у потребителя будет возможность сканировать чек и проверять его через специальное мобильное приложение в базе ФНС, узнавая таким образом реального получателя денежных средств.

7.2.2. Трансграничная электронная коммерция и международное сотрудничество

Безусловно, решение главных проблем трансграничной электронной коммерции лежит в плоскости международного сотрудничества.

В 2016 г. Роспотребнадзор принял участие во всех заседаниях рабочих органов ОЭСР по вопросам политики в сфере потребления:

- два заседания Комитета по политике в сфере потребления (апрель и октябрь);
- две сессии Рабочей группы по безопасности потребительской продукции (апрель и октябрь).

В рабочих органах ОЭСР в 2016 г. была завершена работа над новой редакцией Рекомендаций Совета ОЭСР по защите потребителей в контексте электронной коммерции от 1999 г., утвержденной Советом ОЭСР в марте этого года (Роспотребнадзор входил в состав неформальной рабочей группы по данному вопросу, что обеспечило учет позиции Российской Федерации в подготовке итоговой версии данного документа).

К основным вопросам, которые обсуждались в 2016 г. в рабочих органах ОЭСР по вопросам политики в сфере потребления, относятся:

- регулирование деятельности платформ, разрешающих проведение сделок между так называемыми равноправными участниками (P2P) и защиты потребителей в данной области, особенно при трансграничных сделках;
- использование поведенческих аспектов при совершенствовании законодательства в области защиты прав потребителей;
- изучение вопроса внедрения новых положений принципов Рекомендаций Совета ОЭСР по защите потребителей в контексте электронной коммерции в национальные законодательства стран – участниц Комитета;
- пересмотр правовых инструментов ОЭСР по вопросам безопасности потребительской продукции и надзору за рынком;
- безопасности продукции, реализуемой в сети Интернет, и возможности разработки Рекомендаций ОЭСР по данному вопросу;
- адаптация для нужд потребителей (мультязычность, интерфейс, поисковые возможности) портала ОЭСР по продукции, отозванной с рынка (Global Recalls (<http://globalrecalls.oecd.org>)).

Также Секретариатом Рабочей группы по безопасности потребительской продукции была отмечена высокая активность российских потребителей, на долю которых по итогам 2016 г. приходится наибольшее количество посещений портала Global Recalls (см. рис. 7.2.2.1), на котором публикуется сводная информация об опасных товарах, отозванных в странах – участниках ОЭСР.



Administration | English Français 日本語
The GlobalRecalls portal brings together information on product recalls being issued around the world, on a regular basis, together in one place – on an OECD platform.

The portal includes information on mandatory and voluntary consumer product recalls which were issued by a governmental body and were made publicly available.

Global portal on product recalls

> **Search for recalls** Free text search

> About the portal Product name Manufacturer

> How to use this portal Jurisdiction where recalled where made

> Benefits of the portal Date prior to And/Et prior to

> Project partners

> Endorsements

> Official launch

> About us

> Jurisdictions Websites

Search

Previous Records: 16734 Showing: 1 - 25 Next

April 2017		razor ripstik electric	Australia	English	Details	Provider details
April 2017		chromag bicycle stems	United States	English	Details	Provider details
April 2017		divers commodes, tables de chevet et armoires	Canada	French	Details	Provider details
April					Details	Provider details

Рис. 7.2.2.1. Интерфейс портала *Global Recalls* (интернет-ресурс ОЭСР, на котором потребители информируются об опасных товарах, отозванных с рынков)

Рекомендации Совета ОЭСР по принципам защиты прав потребителей в контексте электронной коммерции и Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей (в том числе в отношении трансграничных сделок) предлагают государствам в части глобального сотрудничества не только развивать совместные инициативы в данной области, принимать участие в международных соглашениях, но и формировать международные механизмы по противодействию обманной практике.

В рамках работы в 2016 г. над разделом «Электронная торговля» Соглашения о торгово-экономическом сотрудничестве между Евразийским экономическим союзом и его государствами-членами, с одной стороны, и Китайской Народной Республикой, с другой стороны, российской стороной были разработаны и предложены для обсуждения с КНР следующие ключевые положения, которые предлагается положить в основу предложений России по регулированию трансграничной электронной торговли на международных площадках (ОЭСР, ЮНКТАД, ВТО, Рабочая группа по торговле и инвестициям G20 по тематике цифровой торговли, двусторонние и многосторонние международные соглашения, содержащие разделы по электронной коммерции (торговле):

– закрепление за каждой стороной права на разработку и принятие внутренних механизмов, направленных на ограничение трансграничной электронной торговли в пределах, необходимых для противодействия мошеннической коммерческой деятельности, наносящей вред или создающей угрозу нанесения вреда потребителям и другим участникам трансграничной электронной торговли;

– закрепление за каждой стороной обязанностей принимать меры, направленные на стимулирование честных и открытых практик, в том числе связанных с рас-

крытием продавцом или исполнителем полной информации о товаре или услуге, запрашивать подтверждение намерений потребителя совершить покупку, получить запись (доказательства) о совершенной сделке, предоставление потребителю возможности использовать распространенные, безопасные и простые механизмы оплаты покупок;

– закрепление неотъемлемых и универсальных прав потребителей, подлежащих безусловной защите в рамках трансграничной электронной торговли:

○ на своевременное получение потребителем достоверной информации о товаре или услуге в целях их правильного выбора, в том числе информации на государственном языке потребителя о потребительских свойствах, правилах безопасного использования и информации о требованиях к качеству и безопасности, которым соответствуют реализуемые товары или услуги в случаях, когда маркетинговая, логистическая и иная деятельность продавца или исполнителя и распространяемая им информация направлена на привлечение трансграничных потребителей;

○ на безопасность товаров или услуг при условии их надлежащего использования на основе предоставленной информации;

○ на качество товаров или услуг, соответствующее их описанию и требованиям, принятым в государстве, резидентом которой является изготовитель товаров или поставщик услуг, при условии, что в описании товара или услуги представлена информация о таких требованиях, которые должны быть публичными и доступными для ознакомления;

○ на возмещение ущерба, причиненного нарушением прав потребителей;

– закрепление обязанности сторон создавать и обеспечивать меры правовой защиты потребителей, являющихся гражданами другого государства – стороны международного соглашения, пострадавших в результате приобретения в рамках трансграничной электронной коммерции некачественного, небезопасного товара или услуги, а также от мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, которые включают в себя следующие механизмы:

○ создание «единого окна» для подачи жалоб и их рассмотрения компетентными органами государства;

○ создание и поддержкой мультиязычных информационных ресурсов, с предоставлением информации о правовых основах защиты прав потребителей и других участников трансграничной электронной торговли в государстве – стороне международного соглашения;

○ внедрение альтернативных механизмов урегулирования споров, возникающих в рамках трансграничной электронной коммерции;

– закрепление права государства – стороны международного соглашения создавать и размещать на государственных или общественных информационных ресурсах материалы по важным аспектам и рискам трансграничной электронной коммерции, реестры недобросовестных изготовителей, продавцов, посредников, поставщиков некачественных и небезопасных товаров или услуг, а также иной информации, направленной на формирование моделей безопасного и рационального потребления;

– закрепление договоренностей о создании действенного механизма для проведения совместных расследований по конкретным случаям нарушения прав потребителей и других участников трансграничной электронной торговли.

7.2.3. Цифровая грамотность

По мере глобального развития такого сегмента потребительского рынка, как электронная коммерция, и вовлечения в него все большего числа активных пользователей Интернета (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться проблемы незнания российскими потребителями своих прав, умело эксплуатируемые в повседневной

практике недобросовестными участниками рынка в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Поэтому на современном этапе так важно сделать акцент в информационно-консультативной работе всех уровней национальной системы защиты прав потребителей именно на этом сегменте потребительского рынка.

По данным РОЦИТ, индекс цифровой грамотности россиян в целом в 2016 г. вырос на 6,3 % по сравнению с 2015 г. и на данный момент составляет 5,42 пункта по десятибалльной шкале⁶⁵.

В этой связи потребителям необходимо повышать цифровую грамотность, под которой подразумевается умение пользоваться всем спектром интернет-технологий, куда входит не только умение сделать покупку в интернет-магазине, но и умение искать информацию, правильно ее оценивать. Кроме того, очень важны знание базовых алгоритмов правовой защиты своих потребительских прав и навыки защиты от интернет-угроз.

Пользуясь интернет-банкингом, делая покупки в онлайн-магазинах, потребитель рискует потерять свои личные сбережения или передать третьим лицам персональные данные. Поэтому важно довести до пользователей не только тот объем информации, который предусмотрен потребительским законодательством, но и предупредить их о действиях сетевых мошенников, например, использующих фишинг (электронное письмо, маскирующееся под официальное письмо от банка или известного онлайн-магазина), и тем самым минимизировать риски, связанные с материальными потерями потребителей.

Другая проблема – цифровая грамотность людей пожилого возраста, пенсионеров, которая на сегодняшний день явно недостаточна. Современная жизнь требует цифровой компетентности даже от тех, кто активную часть своей жизни уже прожил. Новые сервисы коммерческих и государственных структур разрабатываются как цифровые «по умолчанию». Особенно это заметно в сфере различных услуг связи, в первую очередь мобильной, активными пользователями которой в последние годы являются люди пожилого возраста. Поэтому необходимо повысить осведомленность пожилой аудитории о преимуществах цифровых знаний и цифровых сервисов. Проще говоря, сделать погружение в цифровую среду привлекательным и полезным для пенсионеров.

Таким образом, цифровая компетентность – это не просто вопрос использования IT-технологий, а общесоциальная проблема, решение которой возможно путем эффективного взаимодействия Роспотребнадзора с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, муниципалитетов, общественных объединений потребителей и профессиональных ассоциаций интернет-компаний.

7.3. Перспективы развития государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей

Одним из важнейших источников распространения актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный ГИС ЗПП, оператором которого является Роспотребнадзор.

В настоящее время на портале ГИС ЗПП (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>) размещена вся действующая нормативная правовая база по защите прав потребителей, в открытом доступе находятся сведения обо всех органах и организациях Роспотребнадзора, оказывающих практическую консультативную и информационную помощь, данные об общественных объединениях потребителей и др.

⁶⁵ <http://www.rocit.ru>.



Рис. 7.3.1. Тематическое наполнение модуля ГИС ЗПП

Каждый потребитель может ознакомиться с памятками по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.

Здесь же размещаются сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием на факты несоответствия продукции обязательным требованиям. Большой массив информации связан с судебной практикой Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

По состоянию на 30 декабря 2016 г. все модули подсистемы ГИС ЗПП имеют соответствующее тематическое наполнение, всего размещен (опубликован) 26 121 материал в семи модулях (см. рис. 7.3.1, 7.3.2).

Среди подсистем ГИС ЗПП наиболее востребованными являются: модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – более 305 тыс. просмотров, главная страница Ресурса и новостной блок – более 210 тыс. просмотров, модуль «Справочник потребителя» – более 103 тыс. просмотров. Почти 60 тыс. обращений на Ресурс касались просмотра соответствующих нормативных правовых актов, информационно-аналитических материалов и материалов судебной практики.



Рис. 7.3.2. Тематическое наполнение модуля ГИС ЗПП

Общее количество посещений Ресурса (просмотров загрузок), страниц Ресурса за период его работы в 2016 г. (с марта по декабрь) составило 964 535 (в среднем четыре страницы за одно посещение).

Учитывая ведущую просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей, фоновая образованность потребителя растет, в том числе за счет работы общественных организаций, СМИ и специальных образовательных программ (финансовая, цифровая грамотность). Однако современные возможности IT-сферы позволяют создавать сервисы адресной помощи потребителю с минимальным участием консультантов.

Основным вектором развития уже созданного государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей должна стать идея создания национального информационного портала, который стал бы единой точкой входа и информационного сопровождения потребителя. Такой ресурс должен отвечать запросам потребителей, нуждающихся в дополнительной информации для выбора товара, услуги, продавца, интернет-агрегатора, обслуживающей организации, а кроме того, содержать полезные данные для тех, кто уже столкнулся с проблемами потребительского характера или дефицитом знаний и информации.



Общие вопросы архитектуры платформы для потребителей нового формата в 2016 г. уже изучались в рамках совместного исследования Роспотребнадзора и ряда крупнейших российских технологических компаний (Сбербанк, Яндекс). Такая работа будет продолжена в целях определения ключевых технологических особенностей и пользовательских предпочтений для работы с информационным ресурсом для потребителей нового типа.

7.4. Перспективы развития механизмов альтернативного разрешения споров

Способы урегулирования коммерческих споров без обращения в государственные суды традиционно объединяются под названием «альтернативные», и к ним чаще всего относят: непосредственные переговоры между сторонами потребительского спора, посредничество общественных и предпринимательских объединений, медиацию, рассмотрение споров внесудебными институтами (омбудсменом, уполномоченным должностным лицом, арбитражем и т. п.), рассмотрение споров на автоматизированных интернет-платформах.

Однако такие механизмы досудебного урегулирования споров (ADR) либо не носят системный характер и сложно поддаются учету, либо дают весьма незначительный вклад в общую картину.

Так, институт медиации пока не оправдывает возложенные на него ожидания. В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» данный закон имел целью создание правовых условий для применения в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений. При этом в системе защиты прав потребителей медиация рассматривалась как важная форма досудебного урегулирования спора.

Однако, по данным мониторинга Верховного Суда, по состоянию на IV квартал 2014 г. только в 60 субъектах были созданы организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации. За период с 2013 по 2014 г. медиация после возбуждения производства по делам, рассматриваемым судами общей юрисдикции, использовалась в 24 регионах (Алтайский краевой суд, Белгородский областной суд, Верховный Суд Удмуртской Республики, Верховный Суд Республики Алтай, Верховный Суд Республики Татарстан, Владимирский областной суд, Воронежский областной суд, Забайкальский краевой суд, Ивановский областной суд, Костромской областной суд, Красноярский краевой суд, Курский областной суд, Липецкий областной суд, Мурманский областной суд, Новгородский областной суд, Оренбургский областной суд, Орловский областной суд, Ростовский областной суд, Пермский краевой суд, Санкт-Петербургский городской суд, Саратовский областной суд, Свердловский областной суд, Ставропольский краевой суд, Тамбовский областной суд)⁶⁶.

Что касается количества урегулированных путем проведения процедуры медиации споров потребителей, то, по данным Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации, их общее количество за последние три года составляет менее 300 споров (рис. 7.4.1).



Рис. 7.4.1. Сведения о количестве споров потребителей, урегулированных путем проведения процедуры медиации

По мнению судов, препятствиями для использования медиации в гражданском и арбитражном процессе являются короткие сроки рассмотрения дел, небольшие размеры государственной пошлины, уменьшение судами расходов на оплату услуг представителя, отсутствие института обязательной медиации, отсутствие у судей права направлять лиц, участвующих в деле, на обязательное прохождение процедуры медиации, неурегулированность процессуальным законодательством вопроса о течении процессуальных сроков на период прохождения сторонами процедуры медиации.

К другому типу механизмов ADR, уже действующих в российском правовом поле, относятся отраслевые посредники, действующие на основе корпоративных договоренностей.

Наиболее известным из них является институт общественного примирителя на финансовом рынке (финансовый омбудсмен). На данный момент правовой статус финансового омбудсмана в России определяется «Положением об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене)», которое утверждено протоколом Совета Ассоциации Российских Банков от 20 сентября 2010 г. № 2.

⁶⁶ http://www.vsrf.ru/Show_pdf.php?Id=9939.

Функционирование созданного в России института финансового омбудсмана осуществляется на основе следующих принципов:

- независимость от банков;
- его деятельность изначально направлена на примирение сторон и урегулирование возникших разногласий;
- процедура рассмотрения жалоб носит неофициальный характер, предполагает беспристрастное, объективное и конфиденциальное рассмотрение вопроса по существу;
- компетенция финансового омбудсмана распространяется на все виды банковских услуг и ограничена только суммой претензий клиента к банку;
- услуги омбудсмана бесплатны для клиентов кредитных организаций;
- разрешение жалобы финансовым омбудсменом не исключает права клиента на обращение в судебные и иные государственные органы по тому же поводу при его несогласии с решением омбудсмана;
- решения финансового омбудсмана являются обязательными для банков.

Согласно данным о деятельности финансового омбудсмана, с момента начала его функционирования в 2010 г. по январь 2017 г. было подано 31 822 обращения, урегулировано 9 806 споров, то есть почти каждое третье обращение. При этом каждый год начиная с 2013 г. омбудсмену поступало около 6 тыс. обращений, и существенного их роста или снижения не наблюдалось, кроме 2014 г., когда таких обращений было подано значительно меньше, чем в другие годы (чуть больше 3,5 тыс.).

Следует также отметить, что в настоящее время Банк России работает над законопроектом «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций». Среди прочего рассматривается идея, что обращение к омбудсмену должно быть обязательным досудебным этапом рассмотрения жалоб клиентов на нарушения условий договоров об оказании финансовых услуг или их ненадлежащее исполнение.

Внедрение на государственном уровне института финансового омбудсмана должно соответствовать ключевым идеям, заложенным в Руководящих принципах, которые предусматривают, что рассмотрение споров с потребителями должно быть быстрым, справедливым, не сопряженным со значительными расходами. Необходимость такого института подтверждается и тем, что, по данным Российского Союза Автостраховщиков (РСА), в 2016 г. объем взысканных по судебным решениям выплат по ОСАГО составил около 25 млрд руб.⁶⁷ Учитывая, что сумма выплат по страховым случаям составила в 2016 г. 165,926 млрд руб.⁶⁸, 15 % всех выплат в денежном выражении произведено по результатам рассмотрения споров в судах. Если динамика, связанная с количеством спорных ситуаций в отрасли, сохранится на том же уровне, то институт финансового уполномоченного должен будет справиться с потоком жалоб, в разы превосходящим текущие показатели.

Для примера можно отметить, что в Великобритании за 2015 г. в Службу финансового омбудсмана поступило 1 631 955 обращений⁶⁹, но до процедуры непосредственного разрешения спора омбудсменом доходит не более 1/3 поступающих жалоб. Указанный пример показывает, что институт финансового уполномоченного может эффективно выполнять роль независимого арбитра в разрешении споров и снятии конфликтных ситуаций, особенно в том случае, когда он является более быстрым, простым и бесплатным для потребителя.

⁶⁷ http://www.autoins.ru/ru/about_rsa/news/rsa/?article-id=EB9AD42E-D2B4-44C7-96EE-C71BC276D196.

⁶⁸ http://www.autoins.ru/ru/about_rsa/news/rsa/?article-id=CB38F461-2ECF-45AE-9953-6FC3B8B4471E.

⁶⁹ Следует учитывать, что объем финансового рынка (на примере кредитных карт) в Великобритании больше в 5 раз российского.

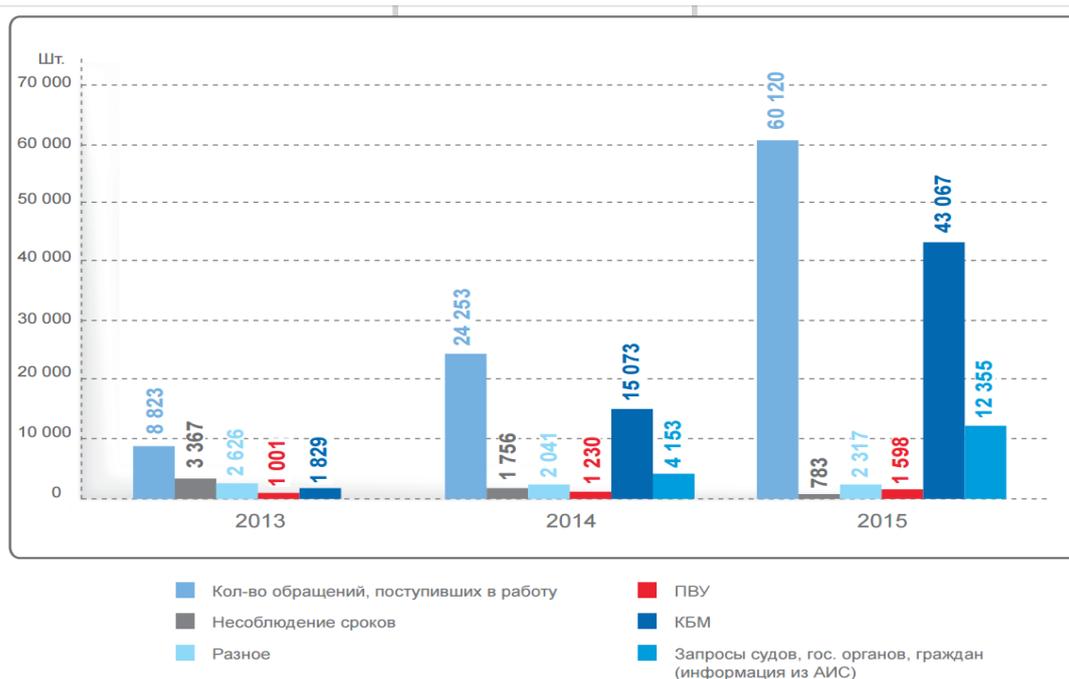


Рис. 7.4.2. Динамика количества обращений, поступивших в РСА

Значительный объем обращений рассматривается также Российским Союзом Автостраховщиков (см. рис. 7.4.2), который является некоммерческой организацией, представляющей собой единое общероссийское профессиональное объединение более чем 90 страховых компаний, имеющих право заключать договоры ОСАГО.

В 2015 г. в Исполнительный аппарат РСА и Представительства РСА в федеральных округах поступило 60 120 письменных обращений граждан и организаций, из них:

- 4 698 по исполнению страховщиками обязательств по договорам ОСАГО;
- 43 067 обращений по применению КБМ⁷⁰;
- 12 355 запросов судов, государственных органов, граждан информации из АИС РСА⁷¹.

Динамика указанных обращений отражена на рис. 7.4.2, из которого видно, что с 2013 г. произошел значительный, более чем в 7 раз, прирост количества обращений граждан-страхователей.

Отдельные инструменты по разрешению споров в сети Интернет создаются также общественными организациями. Так, например, общественная организация, объединяющая активных интернет-пользователей России (РОЦИТ), создала интернет-сервис «Горячая линия Рунета», который оказывает как информационно-консультационную поддержку потребителям цифровых услуг, так и содействует разрешению споров между потребителями и продавцами и провайдерами услуг. За время работы сервиса «Горячая линия Рунета» обработано порядка 12 тыс. обращений граждан, из них около 3 тыс. касались жалоб на интернет-магазины.

В настоящее время Российская Федерация изучает европейский опыт по функционированию системы интерактивного разрешения споров при помощи интернет-

⁷⁰ КБМ – коэффициент к базовому страховому тарифу по ОСАГО, устанавливаемый в зависимости от наличия или отсутствия страховых возмещений при наступлении страховых случаев, произошедших в период действия предыдущих договоров обязательного страхования.

⁷¹ http://www.autoins.ru/media/C2CBF8C8-A0AC-4229-8C85-6561F40AC1C9/6456C143-276C-4DF6-8953-256B701AFE91/RAMI_Annual_2015_rus.pdf.

ресурса *The Online Dispute Resolution platform (ODR platform)*⁷² на предмет внедрения соответствующего аналога в России.

По последним отчетным данным⁷³, на *ODR platform* было рассмотрено 30 830 спора. При этом только 36 % обращений потребителей касались трансграничных сделок. Например, потребители из Германии, подавшие наибольшее количество жалоб (8 127), 6 577 раз жаловались на продавцов и поставщиков услуг, располагающихся на территории этой же страны.

Наибольшее количество жалоб – 11,27 % – касалось проблем с покупкой одежды и обуви. Другой наиболее конфликтной отраслью оказалась сфера авиаперевозок (9,19 % обращений). Почти 8 % обращений европейских потребителей касалось продажи товаров информационно-телекоммуникационной отрасли, 5 % жаловались на продавцов бытовой электроники, и 4,9 % потребителей обжаловали качество предоставления мобильных (телефонных) сервисов.

Что касается российского опыта, жалоба потребителя в сети Интернет может быть рассмотрена с помощью следующих уже действующих ресурсов.

Программа НОТА – независимое объединение товарных агрегаторов⁷⁴. Это площадка, где можно сообщить о купленном в интернете поддельном товаре. Она создана участниками – агрегаторами eBay, Price.ru, Wikimart, Товары Mail.Ru и Яндекс.Маркет.

Если Интернет-магазин является участником Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ; объединяет 36 российских ритейлеров, включая «Детский мир», «Юлмарт», Ozon.ru, ge:Store, KupiVIP, Lamoda, «М.Видео», «Эльдорадо», «220 Вольт» и др.), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений⁷⁵.

На сайте «Горячей линия Рунета» РОЦИТ можно подать жалобу⁷⁶ на некачественное предоставление услуг в сети Интернет, а также на контент, который нарушает законодательство России.

«Общественная потребительская инициатива» – организация по защите прав потребителей, оказывающая помощь⁷⁷ гражданам по вопросам приобретения товаров и услуг дистанционным способом на безвозмездной основе.

⁷² <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>.

⁷³ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.statistics.show#ComplaintSectors>.

⁷⁴ <https://nota-claim.ru>.

⁷⁵ <http://www.akit.ru/claims/>.

⁷⁶ <http://www.hotline.rocit.ru>.

⁷⁷ <http://buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html>.

8. Выводы и предложения

Анализ основных показателей правоприменительной практики позволяет сделать общий вывод о том, что в 2016 г. не произошло снижения степени правовой защищенности потребителей. Это было также подтверждено участниками заседания президиума Государственного совета Российской Федерации «О национальной системе защиты прав потребителей», состоявшегося 18 апреля 2017 г. в г. Великий Новгород.

Учитывая стремительное развитие цифровой экономики, изменение подходов к техническому регулированию, появление новых для потребителей рисков, а также в связи с необходимостью совершенствования форм и методов защиты прав потребителей, повышения степени вовлеченности в эти процессы региональных и местных органов власти, общественных объединений потребителей становится очевидным, что данная сфера общественных отношений объективно нуждается в повышенном внимании со стороны государства.

В этой связи по итогам заседания президиума Государственного совета, состоявшегося 18 апреля 2017 г., Президентом Российской Федерации 25 мая 2017 г. утвержден перечень поручений⁷⁸ (далее – поручения), которым определены следующие важнейшие направления дальнейшего развития национальной системы защиты прав потребителей.

В качестве первоочередной задачи названа необходимость разработки и утверждения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г. К работе над Стратегией уже привлечены представители потребительского движения, научного сообщества, министерств и ведомств. Принятие документа стратегического планирования позволит не только определить глобальные направления развития национальной системы защиты прав потребителей, но и гармонизировать основные цели, задачи, показатели такого развития с базовым вектором социально-экономических преобразований основных отраслей российской экономики.

Одно из важнейших поручений касается проработки вопроса о возможности кодификации потребительского законодательства. Примеры такой юридической систематизации норм, определяющих права потребителей и гарантии их соблюдения, уже есть во Франции, Италии, Бразилии и ряде других государств.

Ранее в государственных докладах «О защите прав потребителей»⁷⁹ уже указывалось на периодически предпринимаемые попытки провести корректировку отдельных положений Закона «О защите прав потребителей» в целях, явно не соответствующих его концептуальной направленности.

Кодификация законодательства позволит не только предотвратить «размытие» базовых норм, формирующих надежную правовую защиту экономических интересов российского потребителя, но и актуализировать эту правовую среду с учетом новых отраслевых законодательных актов и норм международного права.

Ряд поручений касается вопросов совершенствования контрольно-надзорной деятельности. На фоне меняющегося законодательства о контроле и надзоре, уменьшения общего числа проверок, внедрения риск-ориентированных подходов к такой деятельности не должна снижаться защищенность граждан от приобретения (и использования) ими небезопасных товаров.

⁷⁸ См. приложение 1.

⁷⁹ <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/info/doclad>.

Прежде всего эффективным инструментом административной защиты законных интересов потребителей в ближайшее время должен стать вновь формирующийся институт контрольной закупки. Применение такого инструмента должно стать прочной базой для искоренения на рынке тех недобросовестных практик, которые связаны с нарушением прав потребителей на свободу выбора товаров и услуг, навязыванием невыгодных условий потребительской сделки, незаконным отказом в обслуживании или напротив – понуждением к необоснованным тратам на дополнительные товары и услуги.

Кроме того, поручения касаются выработки отдельных решений по совершенствованию государственного контроля (надзора) за безопасностью находящейся в обороте продукции в целях снижения риска причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Такую задачу, помимо развития механизмов прослеживаемости (этот вопрос уже нашел отражение в Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 г., утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 г. № 1364-р и в Плане мероприятий по реализации Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 г., утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. № 738-р), позволит решить особый порядок проверки деятельности тех предприятий, которые входят в круг лиц, непосредственно связанных с производством, реализацией, поставкой, хранением, перевозкой, уничтожением небезопасной продукции.

На фоне снижения количества надзорных мероприятий и принимаемых мер административного характера (в 2016 г. снизилось на 23 % количество составленных протоколов об административном правонарушении) особую значимость приобретают иные формы защиты прав потребителей: прежде всего профилактические (разъяснения, предупреждения о типичных нарушениях, консультирование и информирование) и процессуальные (обращение в суд с исками в защиту неопределенного круга лиц и вступление в процесс для дачи заключения по делу).

При этом поручения Президента Российской Федерации задают основные векторы развития профилактической информационно-разъяснительной работы. Прежде всего это касается тиражирования опыта информирования и консультирования потребителей через развивающуюся систему многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (особенно по самым актуальным и востребованным темам, таким как вопросы, связанные с правами потребителей на финансовых рынках и банкротством физических лиц). Во-вторых, соответствующая работа наиболее эффективно должна быть реализована непосредственно в органах местного самоуправления.

Поручения предусматривают решение вопроса о наделении органов местного самоуправления дополнительными полномочиями в области защиты прав потребителей. Гармонизация положений главы 3 Федерального закона № 131-ФЗ с нормами статьи 44 Закона «О защите прав потребителей» позволит устранить препятствия к принятию финансируемых муниципальных программ по защите прав потребителей и будет способствовать полноценному участию органов местного самоуправления в такой работе (прежде всего в ситуациях, имеющих прямое отношение к непосредственному обеспечению жизнедеятельности населения муниципального образования).

Кроме того, поручения предполагают проведение анализа практики реализации региональных и муниципальных программ по обеспечению прав потребителей с целью подготовки на его основе методических рекомендаций по разработке и реализации таких программ для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Разработка (корректировка) к 1 мая 2018 г. соответствующих региональных

программ должна на системной основе сформировать благоприятные условия для реализации потребителями своих прав.

В свою очередь, определение при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации координационно-совещательного органа с участием представителей заинтересованных федеральных и региональных органов власти, местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества повысит эффективность деятельности, направленной на обеспечение прав потребителей, просвещение населения, реализацию торговой и промышленной политики.

Существенную роль в повышении правосознания российского потребителя и предпринимателя может сыграть практика определения перечня недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора. Такая задача, поставленная в поручениях, безусловно, будет новой вехой развития национальной системы защиты прав потребителей. Соответствующая работа уже начата в рамках созданной в 2016 г. Роспотребнадзором и Банком России совместной рабочей группы.

При этом в отношении такого вида массового проявления недобросовестности, как понуждение потребителя под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), будет введен прямой запрет с установлением административной ответственности за его нарушение.

На основе поручений предполагается также активизация работы, связанной с решением ряда проблем на рынке финансовых услуг. В ближайшее время в законодательство должны быть внесены изменения, касающиеся деятельности микрофинансовых организаций. Прежде всего речь идет о снижении максимального размера тех сумм, которые может требовать микрофинансовая организация с заемщика при нарушении последним обязательств по возврату суммы займа. Также реализация поручений позволит усовершенствовать методы борьбы с нелегальными кредиторами и мошенниками, использующими интернет-технологии для продвижения своих услуг.

Нашел в поручениях Президента Российской Федерации отражение и ряд вопросов, связанных с совершенствованием судебной защиты потребителей.

Анализ правоприменительной практики и поведенческих особенностей потребителей показывает, что публично-ориентированная форма судебной защиты в виде иска в защиту неопределенного круга потребителей является недостаточной мерой, поскольку в любом случае предполагает подачу индивидуального иска потребителем. Вместе с тем для многих граждан даже такая процедура кажется излишне сложной, поскольку сопряжена с необходимостью подготовки процессуальных документов, сбора доказательств, решения вопроса о судебном представительстве. В этой связи, учитывая сохраняющийся высокий спрос на восстановление нарушенных потребительских прав (прежде всего связанных с возвратом денежных средств и компенсацией убытков), поручения предусматривают внедрение правовых механизмов защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах (групповых исков). Реализация такой процессуальной формы защиты позволит существенно повысить доступ к правосудию для потребителей, а имеющийся опыт у Роспотребнадзора и общественных объединений отстаивания интересов потребителей в судах будет залогом перехода к более высоким стандартам обслуживания в сфере торговли и оказания услуг.

Также следует отметить, что за последние годы фиксируются крайне высокие темпы прироста количества споров с участием потребителей, которые рассматриваются в судах общей юрисдикции.

В этой связи поручения касаются необходимости в целях усиления защиты прав потребителей регулярно обобщать судебную практику в этой сфере, в том числе по делам, связанным с защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа. Реализация такого поручения будет способствовать в условиях неоднозначно складывающейся в 2016 г. судебной практики сохранению юридической преемственности и высокой эффективности судебной защиты прав потребителей.

В целях повышения эффективности правосудия поручения предусматривают необходимость изучения и внедрения опыта по формированию системы досудебного урегулирования потребительских споров. Такой механизм должен основываться на принципах оперативности, справедливости, прозрачности, экономичности.

В свою очередь развитие института независимой экспертизы качества товаров и услуг, при условии участия в этой работе общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей призвано решать проблемы сбора необходимых доказательств и формирования полноценной инфраструктуры рассмотрения споров с участием потребителей.

В этой связи одной из задач 2017 г. может явиться анализ практики применения Закона № 294-ФЗ с точки зрения заложенного в его статье 10 положения о том, что основанием для проведения проверки хозяйствующего субъекта может быть только такое обращение, по которому потребитель предпринимал попытки разрешения спора с предпринимателем в претензионном (досудебном) порядке.

Ряд поручений Президента Российской Федерации касается усиления степени вовлеченности общественных объединений в работу, связанную с формированием новых подходов к защите потребителей, а именно уже упомянутой их роли в развитии института независимой экспертизы, их активного участия в изучении правоприменительной практики в сфере финансовых услуг (совместно с Банком России и Министерством финансов) и привлечения Правительством Российской Федерации к работе по анализу региональной и муниципальной практики реализации программ по обеспечению прав потребителей и подготовке на основе такого анализа методических рекомендаций. Это отражает важнейшую роль общественного движения потребителей в национальной системе защиты прав потребителей.

Другая важная тема, на которую указано в поручениях, – это необходимость решения проблем социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей, жителей удаленных территорий).

Учитывая проведенный анализ правоприменения с участием социально уязвимых групп населения, к которым может быть отнесено до 50 % населения, меры поддержки таких потребителей должны быть взвешенными и продуманными, поскольку могут спровоцировать слишком высокую нагрузку на бизнес, а также государственные, муниципальные, общественные институты.

В поручениях Президента Российской Федерации однозначно ставится вопрос о необходимости установления особых мер защиты прав социально уязвимых категорий потребителей и административной ответственности за их нарушение. Кроме того, Банку России совместно с Минфином России поручено провести анализ правил страхования и представить предложения по исключению из них и из договоров страхования положений, ограничивающих права социально уязвимых категорий граждан. Наличие такой проблемы широко обсуждалось в рамках заседания президиума Госсовета, состоявшегося 18 апреля 2017 г.

Результаты практической деятельности Роспотребнадзора по устранению причин и условий, способствующих нарушению законных прав и интересов потребителей

социально-уязвимых слоев населения, показали, что территориальным органам Роспотребнадзора и иным органам власти, общественным организациям может быть рекомендовано развитие следующих лучших практик в этой сфере.

Во-первых, это более последовательное применение судебных форм защиты таких потребителей.

Во-вторых, организация взаимодействия и сотрудничества:

– с представительствами общественных организаций инвалидов;

– с региональными министерствами социальной политики для профилактики злоупотреблений в отношении инвалидов на потребительском рынке в рамках заседаний консультативных советов и иных коллегиальных органов по защите прав потребителей.

В-третьих, распространение печатной продукции по актуальным вопросам предоставления жилищно-коммунальных и финансовых услуг среди социально уязвимых категорий потребителей.

В-четвертых, информирование лиц пожилого возраста и несовершеннолетних детей об основах потребительской грамотности с указанием на конкретные актуальные примеры нарушения их прав, факты обмана таких лиц, злоупотребления их доверием.

В условиях стремительного развития рынков электронной торговли и дистанционного оказания услуг, а также возникновения новых для потребителей рисков, учитывая накопленный международный опыт, поручениями определены следующие направления совершенствования потребительского законодательства и практики его применения.

Для повышения прозрачности предпринимательской деятельности в сети Интернет определена необходимость актуализировать (учитывая новые риски) состав информации, подлежащей размещению на сайте (или в соответствующем мобильном приложении) продавцом (исполнителем услуг) или их посредниками.

Так, например, ориентируясь на международный опыт, к числу такой обязательной информации могут быть отнесены адрес электронной почты, номер телефона или другие электронные средства связи; соответствующая информация о регистрации имени домена для веб-сайтов, которые продвигают или участвуют в торговых сделках с потребителями; соответствующая информация о государственной регистрации или лицензии. Указанный перечень информации соответствует обновленным рекомендациям Совета ОЭСР по защите прав потребителей в электронной торговле⁸⁰ (приложение 8).

Поручения предусматривают также необходимость разработки комплекса мер, направленных на выявление сайтов, используемых для совершения мошеннических действий (фишинговых сайтов), в том числе в сфере обработки персональных данных, и по ограничению доступа граждан к таким сайтам.

Отдельного внимания заслуживает поручение, связанное с разработкой предложений по развитию государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>), включая разработку программного обеспечения (мобильного приложения).

Такой ресурс помимо выполнения функции накопления полезных данных должен уметь предоставлять потребителю актуальную и востребованную информацию на основе агрегирования и анализа огромного количества государственных и частных источников данных: статистических сведений, открытых реестров, содержащих дан-

⁸⁰ <http://www.oecd.org/sti/consumer/ECommerce-Recommendation-2016.pdf>

ные о выданных разрешениях, лицензиях, о подтверждении соответствия и регистрации продукции, о маркировке, происхождении и движении товара, о банкротстве, об отзыве продукции, о результатах проверок, лабораторных испытаний, об ином судебном и административном правоприменении и т. п.

Техническая реализация такой технологически сложной платформы должна учитывать возможность работы с большими объемами данных, а также потребность в мощных аналитических инструментах, позволяющих найти и систематизировать информацию из разрозненных источников.

В перспективе на ресурсе должна быть встроена возможность переадресации потребителя на платформы по разрешению споров, к инструментам медиации, иным механизмам досудебного урегулирования споров, на профессиональные площадки по обсуждению актуальных проблем. Также такая платформа может объединять в себе внутриотраслевые рейтинги организаций, иметь открытое API для интегрирования IT-решений клиентоориентированного бизнеса, общественных объединений и иных заинтересованных лиц.

Тренды все более широкого использования носимой электроники, новых стандартов связи, облачных технологий предъявляют новые требования к формату работы с глобальным информационным ресурсом. На базе платформы для потребителей требуется разработка мобильного приложения, возможности которого могут учитывать ключевые потребности ежедневного потребления (использование идентифицирующих (продавца, исполнителя, продукцию) сервисов, сервисов поиска отозванной и небезопасной продукции, организация доступа к ресурсам медиации и платформам досудебного урегулирования и т. п.).

Реализация поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. позволит не только вывести национальную систему защиты прав потребителей на новый уровень, расширяющий возможности и гарантии потребителей, но и создаст дополнительные стимулы социально-экономического развития и приведет к повышению качества жизни россиян.

Перечень поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г.⁸¹

1. Правительству Российской Федерации:

а) разработать и утвердить Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г.

Срок – 1 сентября 2017 г.;

б) обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

применение контрольной закупки при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора;

наделение органов местного самоуправления дополнительными полномочиями в области защиты прав потребителей.

Срок – 15 сентября 2017 г.;

установление особых мер защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей) и административной ответственности за их нарушение;

определение перечня недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей;

внедрение правовых механизмов защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах (групповых исков);

введение запрета на понуждение потребителя под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также установление административной ответственности за нарушение такого запрета.

Срок – 1 декабря 2017 г.;

в) предусмотреть в рамках разрабатываемой программы «Цифровая экономика» меры по совершенствованию законодательства Российской Федерации, направленные на профилактику нарушений прав потребителей.

Доклад – до 1 сентября 2017 г.;

г) представить предложения:

по совершенствованию государственного контроля (надзора) за безопасностью находящейся в обороте продукции в целях снижения риска причинения вреда жизни и здоровью потребителей;

по расширению состава информации о продавце (изготовителе, исполнителе) и о товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также по размещению такой информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в соответствующих мобильных приложениях) лица, являющегося продавцом (исполнителем), в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и лица, предоставляющего в информационно-телекоммуникационной сети Интернет возможность заключить договор с продавцом (исполнителем) и произвести предварительную оплату товара (услуги) на свой банковский счет;

⁸¹<http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/copy/54580>

по развитию государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, включая разработку программного обеспечения (мобильного приложения), предусмотрев дополнительные меры, направленные на просвещение потребителей (информирование о правах и способах их защиты), а также на получение информации о лицензиях, сертификатах и иных документах, подтверждающих соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, предъявляемым к товарам (работам, услугам) и продавцам (исполнителям);

по организации в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам, касающимся прав потребителей на финансовых рынках и банкротства физических лиц;

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.

Срок – 1 сентября 2017 г.;

по кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и его актуализации с учетом норм международного права;

по формированию системы досудебного урегулирования споров по вопросам защиты прав потребителей и развитию института независимой экспертизы качества товаров и услуг, предусмотрев участие в этой работе общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей.

Срок – 1 декабря 2017 г.

Ответственный: Медведев Д.А.

2. Правительству Российской Федерации совместно с Банком России обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

а) снижение предельного размера обязательств заемщика перед микрофинансовой организацией или кредитной организацией по договору потребительского займа, по достижении которого такая организация не вправе начислять и взимать проценты за пользование займом, неустойку (штрафы, пени) и применять к заемщику иные меры ответственности по указанному договору до полного погашения долга;

б) запрет на заключение с гражданином договора займа, исполнение обязательств по которому обеспечено ипотекой, лицом, не являющимся кредитором в смысле Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», а равно не являющимся единым институтом развития в жилищной сфере или его уполномоченной организацией, включенной в соответствующий перечень;

в) увеличение размера административного штрафа, налагаемого на должностных лиц, нелегально осуществляющих деятельность по предоставлению потребительских займов, а также введение уголовной ответственности должностных лиц и административного приостановления деятельности юридических лиц в случае повторного совершения такого правонарушения;

г) ограничение по требованию Банка России доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, используемым с нарушениями законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения на финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий на финансовом рынке;

д) лишение кредитора (заимодавца) права требовать исполнения заемщиком обязательств по договору кредита (займа) в случае, если такой договор заключен лицом, не являющимся кредитором в смысле Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», или если договор заключен с нарушением количественных ограничений по предоставлению займов.

Срок – 1 ноября 2017 г.

Ответственные: Медведев Д.А., Набиуллина Э.С.

3. Рекомендовать Банку России совместно с Минфином России и при участии общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей:

а) изучить практику применения правовых норм, регулирующих деятельность микрофинансовых организаций, и представить предложения по дополнительному законодательному регулированию деятельности в этой сфере;

б) провести анализ правил страхования и представить предложения по исключению из них и из договоров страхования положений, ограничивающих права социально уязвимых категорий граждан.

Доклад – до 1 октября 2017 г.

Ответственные: Набиуллина Э.С., Силуанов А.Г.

4. Правительству Российской Федерации совместно с Верховным Судом Российской Федерации рассмотреть вопрос о повышении максимального размера исковых требований по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, подсудным мировым судьям.

Доклад – до 30 июня 2017 г.

Ответственные: Медведев Д.А., Лебедев В.М.

5. Рекомендовать Верховному Суду Российской Федерации в целях усиления защиты прав потребителей регулярно обобщать судебную практику в этой сфере, в том числе по делам, связанным с защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа.

Доклад – до 1 сентября 2017 г., далее – ежегодно.

Ответственный: Лебедев В.М.

6. Правительству Российской Федерации совместно с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и при участии общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей провести анализ практики реализации региональных и муниципальных программ по обеспечению прав потребителей и подготовить на его основе методические рекомендации по разработке и реализации таких программ для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Срок – 1 ноября 2017 г.

Ответственные: Медведев Д.А., высшие должностные лица (руководители высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации.

7. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации:

а) образовать при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации координационно-совещательный орган с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества 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;

б) обеспечить с учетом методических рекомендаций, предусмотренных пунктом 6 настоящего перечня поручений, разработку (корректировку) региональных программ, направленных на создание условий для реализации потребителями своих прав.

Срок – 1 мая 2018 г.

Ответственные: высшие должностные лица (руководители высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации.

2017-05-25

**Перечень нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации
в области защиты прав потребителей**

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 июля 1996 г. № 799 «О мерах по защите потребительского рынка Российской Федерации от проникновения некачественных импортных товаров»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 1996 г. № 1575 «Об утверждении правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке»

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 февраля 1997 г. № 155 «Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов»

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 918 «Об утверждении Правила продажи товаров по образцам»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке»

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 г. № 569 «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 г. № 898 «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг»

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»

Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2001 г. № 759 «Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке»

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 г. № 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2003 г. № 72 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте»

Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 2005 г. № 353 «Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. № 222 «Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи»

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме»

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных»

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 2008 г. № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (вместе с «Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 2009 г. № 676 «О Правилах обслуживания пассажиров и оказания иных услуг, обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности»

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2010 г. № 18 «Об утверждении Правил оказания услуг по организации проезда транспортных средств по платным автомобильным дорогам общего пользования федерального значения, платным участкам таких автомобильных дорог»

Постановление Правительства Российской Федерации от 6 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»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 августа 2012 г. № 857 «Об особенностях применения Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами расчета размера платы за коммунальную услугу по отоплению»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 307 «О порядке подключения к системам теплоснабжения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 мая 2013 г. № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (вместе с «Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»

Постановление Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи»)

Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 августа 2016 г. № 779 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма»

Полезные ресурсы для потребителей

Государственные информационные ресурсы:

ГИС ЗПП – государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей⁸², где размещена вся действующая нормативная правовая база по защите прав потребителей, в открытом доступе находятся сведения обо всех органах и организациях Роспотребнадзора, оказывающих практическую консультативную и информационную помощь, данные об общественных объединениях потребителей, памятки по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, обучающие видеоролики, образцы претензионных и исковых заявлений. Здесь же размещаются сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием на факты несоответствия продукции обязательным требованиям. Большой массив информации связан с судебной практикой Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

ГИС ЖКХ – государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства⁸³ обеспечивает доступ к информации о деятельности организаций коммунального комплекса, в том числе к информации о стоимости услуг, мерах социальной поддержки, кредиторской задолженности и об установлении тарифов на очередной период регулирования, информационным реестрам, содержащим данные о лицензиях, результатах проверок, информацию об объектах жилого фонда, о программах и планах капитального ремонта.

Торговля

Росаккредитация⁸⁴ – федеральный орган исполнительной власти осуществляющий формирование единой национальной системы аккредитации и осуществление контроля деятельности аккредитованных лиц. На сайте ведомства можно найти реестры⁸⁵ со сведениями о выданных сертификатах и декларациях о соответствии, аккредитованных на их выдачу лицах, об экспертах и экспертных организациях.

Роскачество – автономная некоммерческая организация «Российская система качества»⁸⁶, создана для целей содействия потребителям в выборе продукции путем создания системы добровольной сертификации «Система подтверждения качества российской продукции».

Программы НОТА – независимое объединение товарных агрегаторов⁸⁷. Это площадка, где можно сообщить о купленном в интернете поддельном товаре. Она создана участниками – агрегаторами eBay, Price.ru, Wikimart, Товары Mail.Ru и Яндекс.Маркет).

Если Интернет-магазин является участником Ассоциации компаний Интернет торговли (АКИТ), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений⁸⁸.

На сайте «Горячей линия Рунета» Региональной общественной организации «Центр Интернет-технологий» (РОЦИТ) можно подать жалобу⁸⁹ на некачественное предоставление услуг в сети Интернет, а также на контент, который нарушает законодательство России.

⁸² <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

⁸³ <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>

⁸⁴ <http://fsa.gov.ru>

⁸⁵ <http://fsa.gov.ru/index/staticview/id/70/>

⁸⁶ <http://roskachestvo.gov.ru>

⁸⁷ <https://nota-claim.ru>

⁸⁸ <http://www.akit.ru/claims/>

⁸⁹ <http://www.hotline.rocit.ru>

«Общественная потребительская инициатива» – организация по защите прав потребителей оказывающая помощь⁹⁰ гражданам по вопросам приобретения товаров и услуг дистанционным способом на безвозмездной основе.

Финансовые услуги

Раздел Финансовое просвещение⁹¹ на сайте Центрального Банка Российской Федерации содержит познавательные материалы, которые в наглядной и доступной форме расскажут, как правильно открывать вклады и брать кредиты, разбираться в страховых и инвестиционных продуктах, избегать финансовых пирамид, критически оценивать финансовые предложения с учетом их преимуществ и недостатков и делать осознанный выбор для достижения личных финансовых целей. Также на сайте действует интернет-приемная⁹² для обращения граждан в Банк России.

На сайте Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров⁹³ размещены ответы на часто задаваемые вопросы о финансовых пирамидах, деятельности микрофинансовых организаций, негосударственных пенсионных фондов, профессиональных участников рынка ценных бумаг и деятельность на внебиржевом рынке Форекс, страховых компаний.

На сайте АСВ – Агентства по страхованию вкладов⁹⁴ можно ознакомиться с информацией о страховых случаях (о том, где и когда начнутся выплаты по вкладам в банках, лишившихся лицензий), о перечне банков, входящих в систему страхования вкладов, о порядке и размере получения возмещения по вкладам, а также подать жалобу на банк-агент, выплачивающий вклады.

Финансовый омбудсмен⁹⁵ (общественный примиритель на финансовом рынке) – орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами. Рассмотрение споров является бесплатным.

Финпотребсоюз⁹⁶ – Общероссийская общественная организация защиты потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг», осуществляющая защиту потребителей от недобросовестного поведения финансовых и смежных с ними структур на безвозмездной основе. На сайте Финпотребсоюза можно ознакомиться с ответами на наиболее распространенные вопросы⁹⁷.

Российский союз автостраховщиков⁹⁸ – некоммерческая организация, объединяющая страховщиков, осуществляющих обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. Рассматривает жалобы на некорректное применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ), который влияет на стоимость полиса (повышающий или понижающий в зависимости от аварийности в предыдущие периоды) по договору ОСАГО. На сайте осуществляется прием обращений граждан.

На сайте Федеральной службы судебных приставов (ФССП)⁹⁹ размещен реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности. Только включенные в данный реестр организации имеют право заниматься возвратом просроченной задолженности.

⁹⁰ <http://buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html>

⁹¹ <http://www.cbr.ru/finprosvet/>

⁹² <http://www.cbr.ru/Reception/>

⁹³ <http://www.cbr.ru/finmarkets/?PrId=protection>

⁹⁴ <http://www.asv.org.ru>

⁹⁵ <https://arb.ru/b2c/abuse/>

⁹⁶ <http://www.finpotrebsouz.ru>

⁹⁷ <http://www.finpotrebsouz.ru/faq/>

⁹⁸ <http://www.autoins.ru/ru/index.wbp>

⁹⁹ http://fssp.rus.ru/gosreestr_jurlic/

Информационный портал «ЕслиБанкрот»¹⁰⁰ подробно рассказывает о банкротстве граждан, помогает найти финансового управляющего и подать заявление о банкротстве. С материалами портала можно ознакомиться как лично, так и задать интересные вопросы через форму обратной связи¹⁰¹.

Образовательные услуги

Рособрнадзор¹⁰² – является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере образования и науки. На сайте ведомства функционирует электронная приемная. Также можно ознакомиться с ответами на часто задаваемые вопросы.

Медицинские услуги

Росздравнадзор¹⁰³ – рассматривает обращения на нарушение прав граждан на качество и доступность медицинской помощи. На сайте также размещены ответы на часто задаваемые вопросы граждан.

Территориальные фонды обязательного медицинского страхования¹⁰⁴ обеспечивают права граждан в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе путем проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, в том числе путем проведения медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы, экспертизы качества медицинской помощи и предоставления отчета о результатах такого контроля.

Услуги связи

На сайте Роскомнадзора¹⁰⁵ можно найти карты покрытия территории Российской Федерации услугами мобильной связи, карту покрытия мобильной связью магистральных автодорог, ответы на часто задаваемые вопросы.

На Портале персональных данных Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных¹⁰⁶ размещается информация по всему спектру деятельности Роскомнадзора в сфере защиты прав субъектов персональных данных – новости, аналитические материалы, нормативно-распорядительные документы, рекомендации для операторов персональных данных и т. д. Также через Интернет-портал осуществляется доступ к реестру операторов, осуществляющих обработку персональных данных.

Образовательные ресурсы

Хочумогузнаю.рф¹⁰⁷ – материалы сайта содержат информацию о правах потребителей финансовых услуг, законодательную базу, интерактивные материалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами. На сайте можно пройти тест на знание прав потребителей финансовых услуг, организовать игру или урок, распечатать комиксы для школьников.

Вашифинансы.рф¹⁰⁸ – сайт Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» реализуется Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком. На сайте есть раздел «Библиотека»¹⁰⁹ в котором содержатся информационные и образовательные материалы по вопросам финансовой грамотности, ориентированные на нужды родителей, педагогов, учебных и исследовательских организаций, пенсионеров и иных заинтересованных лиц.

¹⁰⁰ <http://eslibankrot.ru>

¹⁰¹ <http://eslibankrot.ru/feedback/>

¹⁰² <http://www.obrnadzor.gov.ru/ru/>

¹⁰³ www.roszdravnadzor.ru

¹⁰⁴ <http://ffoms.ru/system-oms/territorial-funds/>

¹⁰⁵ <https://rkn.gov.ru>

¹⁰⁶ <http://pd.rkn.gov.ru>

¹⁰⁷ <http://хочумогузнаю.рф>

¹⁰⁸ <http://вашифинансы.рф>

¹⁰⁹ <http://вашифинансы.рф/library/>

Цифровая грамотность.рф¹¹⁰ – Проект Региональной общественной организации «Центр Интернет-технологий» (РОЦИТ), направленный на измерение Индекса цифровой грамотности россиян и проведение мероприятий по повышению уровня знаний и компетенций населения в этой области. Цифровая грамотность – набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета. Включает в себя цифровое потребление, цифровые компетенции и цифровую безопасность.

Туристические услуги

На сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризм)¹¹¹ можно найти обширный перечень информации для туристов, выезжающих за рубеж и путешествующих по России, советы по планированию путешествия, а также материалы по защите своих прав и реестр туроператоров.

Ассоциация ТУРПОМОЩЬ¹¹² – объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Основными задачами Ассоциации является оказание экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, формирование фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также размещение сведений о турагентах¹¹³ на портале Ассоциации.

Консульский информационный портал¹¹⁴ консульского департамента МИДа России содержит полную информацию о наличии посольств и консульств Российской Федерации на территории других государств, а также исчерпывающую справочную информацию¹¹⁵ для выезжающих за рубеж.

Международные органы по защите прав потребителей и иные ресурсы

Consumers International (CI)¹¹⁶ – Всемирная организация союзов потребителей.

UNCTAD (ЮНКТАД) Конференция ООН по торговле и развитию.¹¹⁷

UNWTO¹¹⁸ – Всемирная туристская организация (ЮНВТО), специализированное межправительственное учреждение ООН, занимающаяся развитием устойчивого и общедоступного туризма. Объединяет 156 стран-участников.

GlobalRecalls – Глобальный портал информирования об отозванных товарах (Global portal on product recalls)¹¹⁹. Портал разработан на платформе ОЭСР, объединяет информацию о выпуске отозванной продукции по всему миру. Портал содержит информацию об обязательных и добровольных отзывах потребительских товаров, которые были обнародованы уполномоченными государственными органами.

Консультативный совет по защите прав потребителей государств – участников Содружества Независимых Государств (Совет)¹²⁰.

Информационные ресурсы для потребителей Евразийской экономической комиссии¹²¹ (содержит в том числе ссылки на интернет-сайты государственных органов, уполномоченных на защиту прав потребителей в Республике Армения, Республике Беларусь, Республике Казахстан, Кыргызской Республике, Российской Федерации).

¹¹⁰ <http://цифроваяграмотность.рф>

¹¹¹ <http://www.russiatourism.ru>

¹¹² <http://www.tourpom.ru>

¹¹³ <https://reestr.tourpom.ru/search.php>

¹¹⁴ <http://www.kdmid.ru/default.aspx>

¹¹⁵ http://www.kdmid.ru/info.aspx?lst=info_wiki&it=/Справочная%20информация%20для%20выезжающих%20за%20рубеж.aspx

¹¹⁶ <http://www.consumersinternational.org>

¹¹⁷ <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/organizations/global/UNCTAD>

¹¹⁸ <http://www2.unwto.org>

¹¹⁹ <http://globalrecalls.oecd.org>

¹²⁰ <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/organizations/global/Консультативный%20совет%20по%20ПП%20СНГ>

¹²¹ http://www.eurasiancommission.org/ru/act/txnreg/depsanmer/consumer_rights/Pages/default.aspx

**Сведения о количестве общественных объединений потребителей
(их ассоциациях, союзах), зарегистрированных Минюстом России
в субъектах Российской Федерации**

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2014	2015	2016
1	2	3	4	5
Центральный федеральный округ				
1	Белгородская область	10	15	14
2	Брянская область	4	7	7
3	Владимирская область	8	9	9
4	Воронежская область	21	28	11
5	Ивановская область	10	13	9
6	Калужская область	9	11	8
7	Костромская область	12	14	13
8	Курская область	5	7	7
9	Липецкая область	13	13	13
10	Московская область	41	39	54
11	Орловская область	13	14	14
12	Рязанская область	10	12	12
13	Смоленская область	23	26	26
14	Тамбовская область	8	5	4
15	Тверская область	3	3	3
16	Тульская область	9	7	7
17	Ярославская область	16	14	13
18	город Москва	196	218	137
Всего		411	455	461
Северо-Западный федеральный округ				
19	Архангельская область	25	24	20
20	Вологодская область	39	53	52
21	Калининградская область	7	9	9
22	Республика Карелия	9	–	9
23	Республика Коми	11	12	14
24	Ленинградская область	9	14	20
25	Мурманская область	8	7	10
26	Ненецкий автономный округ	1	1	–
27	Новгородская область	4	7	7
28	Псковская область	3	5	4
29	город Санкт-Петербург	58	81	66
Всего		174	213	211
Сибирский федеральный округ				
30	Республика Алтай	9	4	2
31	Алтайский край	35	2	38
32	Республика Бурятия	8	6	11
33	Иркутская область	17	22	20
34	Кемеровская область	15	22	22
35	Красноярский край	31	40	44
36	Новосибирская область	27	35	36
37	Омская область	50	53	53
38	Томская область	11	12	11
39	Республика Тыва	2	1	1
40	Республика Хакасия	20	18	18
41	Забайкальский край	2	7	7
Всего		227	222	263

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5
Дальневосточный федеральный округ				
42	Амурская область	4	4	6
43	Еврейская автономная область	2	3	2
44	Камчатский край	3	3	3
45	Магаданская область	2	5	5
46	Приморский край	13	19	16
47	Сахалинская область	5	11	5
48	Хабаровский край	20	23	21
49	Чукотский Автономный округ	–	–	–
50	Республика Саха (Якутия)	11	11	14
Всего		60	79	72
Южный федеральный округ				
51	Республика Адыгея	2	2	5
52	Астраханская область	16	17	17
53	Волгоградская область	23	21	24
54	Республика Калмыкия	1	1	1
55	Краснодарский край	72	65	72
56	Ростовская область	47	65	50
Всего		161	171	169
Приволжский федеральный округ				
57	Республика Башкортостан	59	71	66
58	Кировская область	10	11	12
59	Республика Марий Эл	15	16	10
60	Республика Мордовия	10	12	8
61	Нижегородская область	29	32	29
62	Оренбургская область	14	10	22
63	Пензенская область	12	20	21
64	Пермский край	23	–	24
65	Самарская область	49	19	50
66	Саратовская область	47	58	55
67	Республика Татарстан	100	92	88
68	Удмуртская Республика	21	27	26
69	Ульяновская область	17	17	16
70	Чувашская Республика	28	–	27
Всего		434	395	454
Уральский федеральный округ				
71	Курганская область	10	19	17
72	Свердловская область	36	53	52
73	Тюменская область	19	14	28
74	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	5	7	8
75	Челябинская область	19	27	30
76	Ямало-Ненецкий автономный округ	8	7	8
Всего		97	127	143
Северо-Кавказский федеральный округ				
77	Республика Дагестан	28	31	33
78	Республика Ингушетия	1	1	1
79	Кабардино-Балкарская Республика	3	4	4
80	Карачаево-Черкесская Республика	1	1	–
81	Республика Северная Осетия – Алания	3	8	8
82	Чеченская Республика	–	1	–
83	Ставропольский край	22	21	21
Всего		58	69	67
Крымский федеральный округ				
84	Крым	6	23	15
Всего		6	23	15

Региональные нормативные документы, регулирующие вопросы обеспечения прав потребителей

№ п/п	Регион	Наличие программы по защите прав потребителей	Срок действия, годы	Финансирование
1	2	3	4	5
1	Республика Алтай	В рамках государственной программы Республики Алтай «Развитие экономического потенциала и предпринимательства Республики Алтай» в 2013–2018 годы реализуется комплекс мер по защите прав потребителей. Отдельные мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, реализуются в рамках государственной программы Республики Алтай «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия», утверждена Постановлением Правительства Республики Алтай от 28.09.2012 № 242 (2013–2020 годы) (с изменения от 19 января 2017 г. № 16). http://altai-republic.ru/apk-respubliki-altay/gov_decree_16_2017.pdf	2013–2020	
2	Алтайский край	Постановлением Администрации Алтайского края от 03.10.2014 № 450 утверждена государственная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском краю на 2014–2018 годы». http://www.altairegion22.ru/upload/iblock/8be/450_2014.pdf	2014–2018	
3	Архангельская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Архангельской области в 2014–2019 гг.», утверждена Постановлением Правительства Архангельской области от 21.08.2014 № 331-пп. http://www.garant.ru/hotlaw/arhangelsk/564449/	2014–2019	15 900 тыс. руб.
4	Республика Башкортостан	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» на 2013–2018 годы» в рамках государственной программы «Развитие торговли в Республике Башкортостан», утвержденной Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 13.12.2012 № 444 (в редакции от 15.01.2016). http://www.pravitelstvorb.ru/ru/government/government-programs/?ELEMENT_ID=12030	2013–2018	
5	Белгородская область	«Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы», утверждена Постановлением Правительства Белгородской области от 11.01.2011 № 2-пп. http://zpp.bgunb.ru/resource/strategiia.pdf	2011–2020	
6	Брянская область	«Мероприятия по защите прав потребителей (2013–2018 гг.)», утверждены Распоряжением Правительства Брянской области от 28.10.2013 № 253-рп. http://old.bryanskobl.ru/region/law/view.php?id=11748&type=27	2013–2018	

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
7	Волгоградская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Волгоградской области на 2014–2016 гг.», утверждена Постановлением Правительства Волгоградской области от 24.03.2014 № 118-П. http://www.infinplan.ru/system/files/u772/Shevyakov.pdf	2013–2016	
8	Воронежская область	Региональная программа по защите прав потребителей – государственная программа «Развитие предпринимательства и торговли» на 2016–2021 годы, включающая в себя подпрограмму «Развитие торговли», утверждена Постановлением Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839. http://ipravo.info/voronezh1/legal/762.htm	2016–2021	1 131,00 тыс. руб
9	Иркутская область	Региональная программа Иркутской области «Защита прав потребителей в Иркутской области» на 2014–2016 гг., утверждена Распоряжением Правительства Иркутской области от 10.12.2013 № 561-рп. http://irkutsk-gov.ru/doc/66128	2014–2016	
10	Кабардино-Балкарская Республика	Государственная программа «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской Республике в 2013–2020 гг.», принятая Постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики № 236-ПП от 14.08.2013, частью которой является подпрограмма «Защита прав потребителей» на 2015–2020 гг. http://kbr-gov.ru/doc/26011	2013–2020	
11	Калининградская область	Государственная программа «Развитие промышленности и предпринимательства», утверждена Постановлением Правительства Калининградской области от 25.03.2014 № 144. В нее входит подпрограмма «Развитие торговой деятельности на территории Калининградской области на 2014–2020 годы», в качестве самостоятельного раздела включены мероприятия по защите прав потребителей. Целевая программа «Повышение финансовой грамотности населения Калининградской области 2011–2016 гг.». http://base.garant.ru/9704656/	2014–2020 2011–2016	53 253,1 тыс. руб.
12	Республика Калмыкия	Региональная программа «Развитие торговли на территории Республики Калмыкия на 2013–2017 годы» от 16.05.2013 № 228. http://pacta.ru/legislation/lex12/14956/	2013–2017	
13	Республика Карелия	Распоряжением Правительства Республики Карелия от 10.12.2015 № 773р-П утверждена «Программа по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016–2018 годы». http://base.garant.ru/42602504/	2016–2018	
14	Калужская область	«Комплексный план мероприятий по реализации и укреплению региональной системы защиты прав потребителей на 2014–2016 годы» утвержден Постановлением Правительства Калужской области № 83 от 21.02.2017. http://base.garant.ru/46911818/	2014–2016	

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
15	Кировская область	Государственная программа Кировской области «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства на 2013–2020 годы» утверждена Постановлением Правительства Кировской области от 10.12.2012 № 185/741, предусматривает реализацию ряда проектов, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей. http://volganews.info/kirovskaja/page307	2013–2020	
16	Карачаево-Черкесская Республика	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Карачаево-Черкесской Республике на 2014–2017 гг.» государственной программы «Стимулирование экономического развития Карачаево-Черкесской Республики» от 31.10.2013 № 360. Постановлением Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 21.09.2012 № 384 утверждена республиканская целевая программа «Защиты прав потребителей в Карачаево-Черкесской Республике на 2013–2017 годы». https://www.lawmix.ru/zakonodatelstvo/1390413	2014–2017 2013–2017	
17	Кемеровская область	Региональная Программа «Развитие торговли в Кемеровской области на 2016–2020 годы», утвержденная Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 30.12.2015 № 462. http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4200201601040001#print	2016–2020	
18	Краснодарский край	Подпрограмма «Качество» на 2014–2018 гг. Государственной программы Краснодарского края «Экономическое развитие и инновационная экономика» утверждена Постановлением Главы Администрации (Губернатора) Краснодарского края 14.10.2013 № 1201. http://base.garant.ru/36981485/	2014–2018	5 550 тыс. руб.
19	Курганская область	Постановлением Курганской областной Думы от 24.11.2015 № 231 принят Закон Курганской области от 30.11.2015 № 112 «О программе социально-экономического развития Курганской области на 2016 год и среднесрочную перспективу». Программа, среди прочего, включает цели, задачи, приоритеты социально-экономического развития Курганской области, механизм реализации, основные показатели прогноза социально-экономического развития Курганской области на 2016–2018 годы. http://kurgan.regnews.org/doc/mq/9p.htm	2016–2018	
20	Костромская область	Постановлением Администрации Костромской области от 18.08.2015 № 301-а утверждена государственная программа Костромской области «Экономическое развитие Костромской области на период до 2025 года». В программу включены мероприятия, касающиеся защиты прав потребителей. http://www.garant.ru/hotlaw/kostroma/647616/	2015–2025	

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
21	Курская область	<p>Комплексная межведомственная программа по профилактике преступлений и иных правонарушений в Курской области на 2014–2020 годы (мероприятие 1.4. – «Проведение межведомственных мероприятий по защите прав потребителей, выявлению и профилактике правонарушений в сфере потребительского рынка»).</p> <p>Государственная программа Курской области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Курской области» (подпрограмма 1 – «Развитие отраслей сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности в Курской области на 2014–2020 годы», подпрограмма 5.</p> <p>«Развитие заготовительной и перерабатывающей деятельности в Курской области на 2014–2020 годы».</p> <p>Государственная программа Курской области «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан в Курской области» (подпрограмма 2 – «Обеспечение качественными услугами ЖКХ населения Курской области»).</p> <p>Программа развития потребительского рынка в Курской области на 2016–2020 годы.</p> <p>http://lawru.info/dok/2013/10/11/n693020.htm http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/4600201601040012?index=0&rangeSize=1</p>	До 2020	
22	Липецкая область	<p>Государственная программа Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области», подпрограмма 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области на 2014–2020 гг.».</p> <p>http://pandia.ru/text/79/125/23976.php</p>	2014–2020	10 485 тыс. руб.
23	Ленинградская область	<p>Государственная программа «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области», подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области», утверждена Постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 № 399.</p> <p>http://legrad.info/2013/11/obrazec11669.htm</p>	2014–2020	2 997 тыс. руб.
24	Республика Марий Эл	<p>Подпрограмма «Развитие малого и среднего предпринимательства в городском округе «Город Йошкар-Ола» на 2014–2018 годы».</p> <p>подпрограмма «Развитие торговли в городском округе «Город Йошкар-Ола» на 2014–2018 годы», куда включены вопросы защиты прав потребителей в рамках муниципальной программы городского округа «Город Йошкар-Ола» «Экономическое развитие на 2014–2018 годы».</p> <p>http://mari-el.gov.ru/gorkozmodemjansk/import2015/mb2015_poekt_rmisp.pdf</p>	2014–2018	
25	Республика Мордовия	<p>Республиканская целевая программа «Развитие потребительского рынка в Республике Мордовия на 2013–2018 гг.», раздел «Защита прав потребителей».</p> <p>http://docs.pravo.ru/document/view/45330486/51760861</p>	2013–2018	950 тыс. руб.

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
26	Московская область	Государственная программа Московской области «Предпринимательство Подмосковья», утверждена Постановлением Правительства Московской области от 23.08.2013 № 662/37, подпрограмма IV «Развитие потребительского рынка и услуг». http://av.disus.ru/programma/1221932-1-pasport-gosudarstvennoy-programmi-moskovskoy-oblasti-naimenovanie-gosudarstvennoy-pro-gosudarstvennaya-programma-moskovskoy-oblasti-p.php	2014–2020	
27	Новосибирская область	Ведомственная целевая программа «Развитие торговли на территории Новосибирской области на 2015–2019 гг.». http://base.garant.ru/7249162/	2015–2019	
28	Новгородская область	Подпрограмма «Развитие торговли в Новгородской области» государственной программы Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2014–2019 годы» (утверждена Постановлением Правительства Новгородской области от 17 октября 2013 г. № 267). http://base.garant.ru/16564716/	2014–2019	
29	Нижегородская область	Государственная программа «Развитие предпринимательства и туризма Нижегородской области» на 2015–2020 годы, утверждена Постановлением Правительства Нижегородской области от 29.04.2014 № 290 и содержит подпрограмму 3 «Развитие торговли в Нижегородской области». http://volganews.info/nizhegorodskaja/page296	2015–2020	
31	Омская область	Межведомственная программа (план действий) по усилению мер защиты прав потребителей на территории Омской области на 2016–2020 годы, утверждена Губернатором Омской области 11.11.2016. http://mgpr.omskportal.ru/ru/RegionalPublicAuthorities/executivelist/MEC/ConsumerRights/Program.html	2016–2020	
32	Оренбургская область	Государственная программа «Экономическое развитие Оренбургской области» на 2014–2015 годы и на перспективу до 2020 года», утвержденная Постановлением Правительства Оренбургской области от 10.09.2013 № 767-пп. Мероприятия по защите прав потребителей включены в подпрограмму «Развитие торговли». http://volganews.info/909102	2014–2015, до 2020	
33	Приморский край	На территории Приморского края действует План Мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Приморского края на 2015–2017 годы, утвержденный Решением Межведомственного совета по защите прав потребителей Приморского края 24.03.2015. http://www.primorsky.ru/	2015–2017	
34	Ростовская область	Постановлением Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 599 утверждена подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2014–2020 гг.» программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2014–2020 гг.». http://www.donland.ru/documents/Ob-utverzhdanii-gosudarstvennoj-programmy-Rostovskoj-oblasti-Ekonomicheskoe-razvitie-i-innovacionnaya-ehkonomika?pageid=128483&mid=134977&itemId=21712	2014–2020	5 500 тыс. руб.

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
35	Рязанская область	Комплексный план мероприятий по развитию и укреплению региональной системы защиты прав потребителей на 2016–2020 годы, утвержден Распоряжением Правительства Рязанской области от 11.05.2016 № 166-р.	2016–2020	
36	Самарская область	Государственная программа Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области на 2014–2019 гг.», подпрограмма 2 «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014–2019 гг.», утверждена Постановлением Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699. http://docs.cntd.ru/document/464008537	2014–2019	
37	г. Санкт-Петербург	«Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге на 2015–2020 годы», утвержденная Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554. «Развитие сферы культуры и туризма в Санкт-Петербурге на 2015–2020 годы», утвержденная Постановлением Правительства Санкт-Петербурга 17.06.2014 № 488. «Осуществление защиты прав потребителей, утвержденная Постановлением Главы Местной администрации муниципального округа «Нарвский округ» 08.11.2011 № 58. «Осуществление защиты прав потребителей», утвержденная Постановлением Главы Местной администрации муниципального округа «Академическое» 22.11.2011 № 444. «Осуществление защиты прав потребителей и содействие развитию малого бизнеса на территории муниципального образования «Адмиралтейский округ», утвержденная Постановлением Главы Местной администрации муниципального округа «Адмиралтейский округ» от 08.11.2016 № 08.11-2. «Развитие системы защиты прав потребителей на территории МО «Владимирский округ», утвержденная Постановлением Главы Местной администрации муниципального округа «Владимирский округ» 19.10.2011 № 03/03-432. «Защита прав потребителей на территории муниципального образования «Екатерингофский округ», утвержденная Постановлением Главы Местной администрации муниципального округа «Екатерингофский» 30.12.2011 № 111/1-2. «Осуществление защиты прав потребителей», утвержденная Решением муниципального совета города Колпино от 26.10.2011 № 212. http://docs.cntd.ru/document/822403701 http://docs.cntd.ru/document/822403595		
38	Саратовская область	Региональная комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 годы, утверждена Постановлением Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 г. № 378-П. http://volganews.info/663364	2016-2020	

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
39	Свердловская область	Постановлением Правительства Свердловской области от 23 октября 2013 г. N1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2020 года» утверждена областная целевая программа «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2020 года», в состав которой вошла подпрограмма 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области». http://docs.cntd.ru/document/453135181	до 2020	
40	Ставропольский край	Муниципальная подпрограмма «Развитие потребительского рынка на территории Левокумского муниципального района Ставропольского края на 2015–2018 годы»	2015–2018	
41	Тамбовская область	План мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Тамбовской области на 2016–2018 годы», утвержденный Постановлением Администрации Тамбовской области от 04.03.2016 № 208. http://docs.cntd.ru/document/467403533	2016–2018	
42	Республика Татарстан	Подпрограмма № 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2020 годы» Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействия преступности в Республике Татарстан на 2014–2020 годы», утвержденной Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16 октября 2013 г. № 764. http://docs.cntd.ru/document/463305393	2014–2020	
43	Тульская область	«Региональный комплексный план о защите прав потребителей в Тульской области на 2015–2017 гг.», утвержден Руководителем Управления Роспотребнадзора по Тульской области и Первым заместителем губернатора Тульской области, Председателем правительства Тульской области	2015–2017	
44	Тюменская область	Мероприятия по защите прав потребителей осуществляются в рамках государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» до 2020 г. и региональной программы продовольственной безопасности Тюменской области на 2014–2020 г., утвержденная Постановлением Правительства Тюменской области от 22.12.2014 № 669-п. http://docs.cntd.ru/document/423908163	2014–2020	
45	Хабаровский край	Распоряжением Комитета потребительского рынка, пищевой и перерабатывающей промышленности Правительства Хабаровского края от 25.12.2015 № 02 утверждены «Основные направления развития потребительского рынка в Хабаровском крае на 2016–2020 годы». http://base.garant.ru/25593439/	2016–2020	

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
46	Чеченская Республика	Государственная программа Чеченской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики», подпрограмма 6 «Обеспечение реализации государственной программы» «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики» в сфере обеспечения защиты прав потребителей и регулирования потребительского рынка», утверждена Постановлением Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330. https://www.apchr.ru/npa/govern_posts/2016/33.pdf	2014–2019	12 983,1 тыс. руб.
47	Чувашская Республика	Государственная программа Чувашской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чувашской Республики», подпрограмма «Развитие потребительского рынка и услуг в Чувашской Республике», раздел в этой подпрограмме «Формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей, утверждена Постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 23.05 2014 № 176. Указ Главы Чувашской Республики от 07.02.2012 № 19 «О мерах по совершенствованию защиты прав потребителей в Чувашской Республике». http://www.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc&base=RLAW098&n=46822&dst=102397 http://1kasrf.ru/legislation/78364/	2014–2020	60,3 тыс. руб.
48	Удмуртская Республика	Государственная программа Удмуртской Республики «Развитие потребительского рынка» утверждена Постановлением Правительства УР от 17.08.2015 № 409. http://udmurtia.regnews.org/doc/nq/dm-1.htm	до 2020	
49	Ульяновская область	12 февраля 2015 г. Губернатором Ульяновской области было подписано Распоряжение № 64-р «Об утверждении Комплексной программы развития правовой грамотности и правосознания граждан в Ульяновской области на 2015–2017 годы». В данную программу внесены изменения в части пополнения программы разделом по защите прав потребителей	2015–2017	
50	Ямало-Ненецкий автономный округ	Постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 26.11.2013 № 964-П утверждена государственная программа «Развитие агропромышленного комплекса, рыбного хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2014–2020 годы». http://yamal-gov.ru/doc/11284	2014–2020	
51	Магаданская область	На территории Магаданской области действуют 3 региональные программы, оказывающие методическую помощь по защите прав и интересов потребителей: – «Содействие муниципальным образованиям Магаданской области и реализации муниципальных программ комплексного развития коммунальной инфраструктуры» на 2014–2018 гг.; – «Содействие развитию институтов гражданского общества, укреплению единства российской нации и гармонизации межнациональных отношений в Магаданской области» на 2015–2020 годы; – «Экономическое развитие и инновационная экономика Магаданской области» на 2014–2020 годы. https://www.49gov.ru/activities/gosprogram/	2014–2018 2015–2020 2014–2020	

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
52	Республика Коми	<p>Мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, реализованы в 2015 году в рамках отдельных государственных программ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – «Развитие экономики» подпрограммы 3 «Конкуренция в Республике Коми»; – «Развитие образования»; – «Строительство, обеспечение качественным, доступным жильем и услугами ЖКХ населения Республики Коми»; – Развитие здравоохранения»; – Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, развитие рыбохозяйственного комплекса в Республике Коми»; – «Социальная защита населения»; – «Содействие занятости населения»; – «Развитие транспортной системы» и др. <p>http://www.mbrk.ru/law/files/doc/post_pravitelstva_RK_N418_28_09_2012.pdf</p>	<p>2013–2020</p> <p>2013–2020</p> <p>2014–2020</p> <p>2013–2020</p> <p>2013–2020</p> <p>2013–2020</p> <p>2013–2020</p> <p>2013–2020</p>	
53.	Сахалинская область	<p>Постановлением администрации города Южно-Сахалинска от 21.08.2014 № 1538-па утверждена муниципальная программа «Развитие потребительского рынка городского округа «Город Южно-Сахалинск» на 2015–2020 годы».</p> <p>http://yuzhno-sakh.ru/dirs/1119/4780</p>	2015–2020	242 тыс. руб.
54.	Республика Тыва	<p>«План мероприятий по обеспечению продовольствием населения Республики Тыва и мерах по стабилизации и снижению стоимости на основные виды продуктов питания в Республике Тыва на 2015–2017 годы», утвержден Распоряжением Правительства Республики Тыва от 15.12.2014 № 450-р.</p> <p>http://www.mert.tuva.ru/directions/socio-economic-development/news/73.html</p>	2015–2017	
55	Республика Бурятия	<p>Вопросы защиты прав потребителей предусмотрены в подпрограмме 3 государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли», утвержденной 28 марта 2013 г. Постановлением Правительства Республики Бурятия № 151 (в ред. Постановления Правительства Республики Бурятия от 30.12.2013 № 733).</p> <p>http://buriatia.regnews.org</p>	2014–2020	
56	Республика Ингушетия	<p>Утвержден Председателем Правительства РИ план мероприятий («Дорожная карта») по совершенствованию защиты прав потребителей Республики Ингушетия на 2017–2018 гг. (Распоряжение Правительства РИ от 30.12.2016 № 1032-р).</p> <p>http://docs.cntd.ru/document/445090472</p>	2017–2018	

**Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов
в субъектах Российской Федерации в 2016 г.¹²²**

Направления просветительской деятельности	Комментарий
1	2
Консультирование потребителей финансовых услуг	Абсолютное лидерство по количеству консультаций в сфере финансовых услуг за 2013–2016 гг. удерживает Свердловская область (2 239 консультаций, в 2015 г. – 1 291, в 2014 г. – 1 518), в том числе в рамках консультаций на личном приеме (1 315 консультаций) и по телефону (926 консультаций). Второе место сохраняет Краснодарский край с 1 002 консультациями (в 2015 г. – 1 159 консультаций, в 2014 г. – 1 213). Третье место также сохраняется у Алтайского края с 786 консультациями (в 2015 г. – 579 консультаций, в 2014 г. – 562)
Подготовка проектов документов по результатам консультаций потребителей финансовых услуг	Проекты документов активно готовились в Свердловской области (373 документа, в 2015 г. – 183), Алтайском крае (159 документов, в 2015 г. – 118), Амурской области (140 документов, в 2015 г. – 65). Максимальное число претензий было составлено в Свердловской области (174), Алтайском крае (141) и Амурской области (126). При этом Алтайский край по данной категории попадает в Топ-3 третий год подряд. Больше всего исков составили в Свердловской (135), Волгоградской (33) областях и Забайкальском крае (32). По данной категории с 2015 г. лидерство сохранили Свердловская область и Забайкальский край (84 и 50 исков соответственно). Наибольшее количество проектов обращений в 2016 г. в органы надзора было составлено в Свердловской области (64), Республике Северная Осетия – Алания (47) и Забайкальском крае (21). Никто из лидеров 2015 г. по данной категории в Топ-3 не вошел
Публикация материалов и выступлений по вопросам финансовых услуг	В 2016 г. больше всего опубликованных материалов и выступлений зафиксировано в Иркутской (112), Свердловской (95) и Саратовской (84) областях. По отношению к прошлому году лидеры по данной категории – Иркутская и Свердловская области – поменялись местами (73 и 87 мероприятий в 2015 г. соответственно). Лидерами по количеству публикаций на сайте в 2016 г. стали Республика Бурятия (76), Красноярский край (70) и Иркутская область (65). Лидеры 2015 г. по данной категории – Свердловская область и Республика Марий Эл – в Топ-3 2016 г. не вошли. В печатных изданиях, радио и телевидении в 2016 г. самыми активными стали Иркутская (47), Саратовская (38) и Тверская (33) области. Первые два региона сохранили лидерство по данной категории с прошлого года (36 и 33 публикаций соответственно)

¹²² По данным Центра координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей // Официальный сайт ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора <http://fcgie.ru/>.

Продолжение прилож. 6

1	2
Проведение «горячих линий»	Наибольшее количество «горячих линий» было проведено в Оренбургской (77), Саратовской (35) областях и Красноярском крае (30). Никто из Топ-3 2015 и 2014 гг. лидерство не подтвердил
Проведение «круглых столов», конференций, семинаров и иных видов обучения	<p>Наибольшее количество мероприятий при осуществлении образовательной деятельности в 2016 г. зафиксировано во Владимирской и Саратовской областях с 514 и 407 мероприятиями соответственно. В совокупности указанные регионы провели почти половину мероприятий (49 %) от общего количества мероприятий данной категории в Российской Федерации. При этом Саратовская область переместилась с первого места в 2015 г. (162 мероприятия), одновременно увеличив число мероприятий в 3,2 раза.</p> <p>В организации «круглых столов», конференций, общественных акций лучшие показатели зафиксированы в Республиках Мордовия (48), Бурятия (42) и Ульяновской области (28). Республика Бурятия по данной категории сохранила первое место с прошлого года (42 мероприятия в 2015 г.).</p> <p>По другим видам образовательных мероприятий (семинары и пр.) в Топ-5 в 2016 г., помимо перечисленных ранее Владимирской и Саратовской областей (514 и 403 мероприятия соответственно) вошли Приморский край (56), Ульяновская область (52) и Новосибирская область (56)</p>
Разработка методических материалов	<p>В 2016 г. из 696 методических материалов 251 (36 %) было разработано в консультационных центрах и 445 (64 %) – в консультационных пунктах. При этом в 2015 г. было разработано 367 материалов, из них 166 (45 %) – в консультационных центрах и 201 (55 %) – в консультационных пунктах.</p> <p>Анализ структуры показывает, что прорыв осуществлен за счет показателей Саратовской области (102) и Ростовской области (100), что может быть связано с традиционной для указанных регионов активностью в области образовательной деятельности и деятельности общественных объединений потребителей, влияющей на общий уровень потребительской активности</p>
Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг	<p>Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг проводились в 2016 г. в 9 регионах России по сравнению с 6 регионами в 2015 г. Как и в прошлом году, наибольшее количество экспертиз и оценок выполнено в Свердловской области (215 экспертиз, в 2015 г. – 92). Несмотря на резкое снижение показателей, второе место сохранила Новосибирская область (17 экспертиз, в 2015 г. – 86).</p> <p>Новгородская область, входившая в 2015 г. в Топ-3 с 36 экспертизами, в 2016 г. данных не представила</p>



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
4 February 2016

Семидесятая сессия
Пункт 18 а повестки дня

Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 22 декабря 2015 года

[по докладу Второго комитета (A/70/470/Add.1)]

70/186. Защита интересов потребителей

Генеральная Ассамблея,

ссылаясь на резолюцию 1981/62 Экономического и Социального Совета от 23 июля 1981 года, в которой Совет просил Генерального секретаря продолжать консультации по вопросу о защите интересов потребителей в целях разработки свода общих руководящих принципов для защиты интересов потребителей, принимая во внимание, в частности, потребности развивающихся стран,

ссылаясь также на свою резолюцию 38/147 от 19 декабря 1983 года о защите интересов потребителей,

отмечая резолюции Экономического и Социального Совета 1984/63 от 26 июля 1984 года и 1999/7 от 26 июля 1999 года и резолюцию 39/248 Генеральной Ассамблеи от 9 апреля 1985 года,

ссылаясь на свою резолюцию 65/142 от 20 декабря 2010 года о международной торговле и развитии,

принимая к сведению возложенный на Конференцию Организации Объединенных Наций по торговле и развитию на ее тринадцатой сессии, проходившей 21–26 апреля 2012 года в Дохе, мандат проводить исследовательско-аналитическую работу и помогать всем государствам-членам, в частности развивающимся странам и странам с переходной экономикой, в разработке и осуществлении политики в области конкуренции и защиты прав потребителей, содействию расширению обмена передовым опытом и проведении коллегиальных экспертных обзоров осуществления такой политики¹,

ссылаясь на установки, сформулированные в Декларации тысячелетия Организации Объединенных Наций², в первую очередь в контексте изложенных в ней целей в области развития, и получившие подтверждение в Итоговом документе Всемирного саммита 2005 года³ и итоговом документе

¹ См. TD/500/Add.1.

² Резолюция 55/2.

³ Резолюция 60/1.

проведенного в 2010 году пленарного заседания высокого уровня Генеральной Ассамблеи, посвященного целям в области развития, сформулированным в Декларации тысячелетия⁴, особенно на те из них, которые касаются обеспечения развития и ликвидации нищеты, и на цели в области устойчивого развития⁵,

отмечая, что в 2015 году исполняется 30 лет со дня принятия Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, что является одним из направлений ее деятельности, принимая во внимание сохраняющуюся необходимость дальнейшего усиления защиты интересов потребителей государствами-членами и будучи по-прежнему преисполнена решимости бороться с неблагоприятными для потребителей последствиями развития рынков и технологий,

принимая во внимание тот факт, что, хотя со времени принятия Руководящих принципов в 1985 году в деле защиты интересов потребителей на нормативном уровне был достигнут значительный прогресс, этот прогресс не обеспечивает последовательного повышения эффективности и скоординированности усилий по защите интересов потребителей во всех странах и во всех сферах торговли,

подтверждая, что Руководящие принципы представляют собой ценный свод общих правил для определения основных параметров эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты и для оказания заинтересованным государствам-членам содействия в разработке и обеспечении применения национальных и региональных законов, правил и нормативных актов, соответствующих специфике их социально-экономических и экологических условий, а также для содействия развитию международного сотрудничества в правоприменительной сфере между государствами-членами и расширению обмена опытом в деле защиты интересов потребителей,

признавая, что, несмотря на многообразие механизмов и видов правовой культуры в различных государствах-членах, существует консенсус относительно необходимости наличия общих принципов, определяющих основные параметры эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты,

считая, что наличие прочной нормативно-правовой базы для деятельности по защите интересов потребителей и эффективных механизмов урегулирования споров и правовой защиты и способность органов, занимающихся обеспечением защиты интересов потребителей, сотрудничать в деле предоставления, когда это возможно, средств трансграничной правовой защиты потребителям, пострадавшим в результате мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, отвечают важным общественным интересам, способствуя динамичному развитию экономики и повышению благосостояния потребителей,

признавая, что у государств-членов имеется общая заинтересованность в содействии укреплению и соблюдению режима защиты личной информации потребителей и свободы глобального обмена информацией,

⁴ Резолюция 65/1.

⁵ См. резолюцию 70/1.

учитывая, что электронная торговля, к которой в качестве ее составной части следует относить и торговлю с использованием мобильных устройств, становится все более значимой для потребителей во всем мире, и полагая, что открывающимися благодаря ей возможностями следует воспользоваться для содействия обеспечению экономического развития и роста на основе новых сетевых технологий, которые предусматривают задействование компьютеров, мобильных телефонов и других сетевых устройств и способствуют повышению благосостояния потребителей,

полагая, что государствам-членам, коммерческим предприятиям, потребителям и их представителям следует уделить особое внимание разработке механизмов действенной защиты интересов потребителей в сфере электронной торговли и что отдельные вопросы защиты интересов потребителей, в частности вопросы о применимых правовых нормах и юрисдикции, могут наиболее эффективно решаться на основе международных консультаций и сотрудничества,

признавая, что потребительская уверенность и доверие в условиях нормального функционирования рынка финансовых услуг способствуют укреплению финансовой стабильности, активизации роста, повышению эффективности и развитию инновационной деятельности в долгосрочной перспективе и что в связи с недавним финансовым кризисом на передний план вновь выдвигается задача обеспечения защиты интересов потребителей, для решения которой в финансовом секторе требуется создать эффективные регулирующие, надзорные и правоприменительные механизмы в целях содействия повышению благосостояния потребителей,

признавая также важность борьбы с некондиционной, ложно маркированной и контрафактной продукцией, которая представляет угрозу для здоровья и безопасности потребителей и состояния окружающей среды, а также снижает потребительское доверие к рынку,

признавая далее важность координации и партнерского взаимодействия с существующими многосторонними организациями, занимающимися вопросами защиты интересов потребителей, для обеспечения максимальной отдачи для потребителей и во избежание дублирования усилий,

ссылаясь на предложение о пересмотре Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, поступившее от участников седьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой⁶,

1. *постановляет* утвердить пересмотренные Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, которые содержатся в приложении к настоящей резолюции и являются ее неотъемлемой частью;

2. *просит* Генерального секретаря довести Руководящие принципы до сведения государств-членов и других заинтересованных сторон;

3. *просит* все организации системы Организации Объединенных Наций, которые занимаются разработкой руководящих принципов и других документов, связанных с конкретными вопросами, имеющими отношение к защите интересов потребителей, представлять их соответствующим органам отдельных государств;

⁶ См. [TD/RBP/CONF.8/11](#).

4. *рекомендует* государствам-членам обеспечить осуществление настоящей резолюции и применение Руководящих принципов, содержащихся в приложении к ней;

5. *просит* секретариат Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию обеспечить обмен информацией о ходе и практическом опыте осуществления настоящей резолюции, проанализировать эту информацию и представить Генеральной Ассамблее доклад по этому вопросу, приурочив его представление к проведению восьмой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой;

6. *просит* Конференцию Организации Объединенных Наций по торговле и развитию пропагандировать Руководящие принципы и рекомендовать заинтересованным государствам-членам обеспечить осведомленность о тех многочисленных способах, которыми государства-члены, коммерческие предприятия и гражданское общество могут способствовать усилению защиты интересов потребителей в контексте предоставления общественных благ и услуг и товаров и услуг для индивидуального потребления;

7. *постановляет* создать в рамках одной из существующих комиссий Совета по торговле и развитию Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию межправительственную группу экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, которая будет функционировать до проведения девятой Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил контроля за ограничительной деловой практикой, в ходе которой будет проведен обзор ее работы и рассмотрен вопрос о возобновлении ее мандата;

8. *постановляет также*, что необходимые ресурсы для выполнения задач, отраженных в пересмотренных Руководящих принципах, должны быть выделены в рамках бюджета Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию путем перераспределения имеющихся ресурсов и/или задействования внебюджетных ресурсов по линии добровольных взносов;

9. *просит* Генерального секретаря и впредь способствовать эффективному применению Руководящих принципов государствами-членами, коммерческими предприятиями и гражданским обществом.

81-е пленарное заседание,
22 декабря 2015 года

Приложение

Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей

I. Цели

1. С учетом интересов и нужд потребителей во всех государствах-членах, особенно из числа развивающихся стран, исходя из признания того факта, что потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей, и с учетом того, что потребители должны иметь право на доступ к безопасным товарам, а также право содействовать справедливому, равноправному и устойчивому социально-экономическому развитию и охране окружающей среды, настоящие Руководящие принципы для защиты интересов потребителей призваны:

а) содействовать странам в налаживании или продолжении обеспечения надлежащей защиты своего населения как потребителей;

б) способствовать формированию моделей производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей;

с) побуждать тех, кто занимается производством и распределением товаров и услуг для потребителей, к строгому соблюдению этических норм поведения;

д) содействовать странам в борьбе с недобросовестной деловой практикой всех предприятий на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях;

е) способствовать созданию независимых групп потребителей;

ф) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;

г) стимулировать формирование рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;

h) содействовать рационализации моделей потребления.

II. Сфера применения

2. Настоящие Руководящие принципы применяются в отношении сделок между коммерческими предприятиями и потребителями, а также в отношении предоставления потребителям товаров и услуг государственными предприятиями. Для целей настоящих Руководящих принципов в число элементов политики в области защиты интересов потребителей входят законы, нормативные акты, правила, базовые принципы, процедуры, решения, механизмы и программы государств-членов, а также стандарты и рекомендации частного сектора, призванные защищать права и интересы потребителей и способствовать повышению их благосостояния.

3. Для целей настоящих Руководящих принципов понятие «потребитель» в широком смысле означает физическое лицо, независимо от его гражданства, действующее в первую очередь для личных, семейных или домашних нужд, хотя за государствами-членами признается право устанавливать иные определения с учетом конкретных национальных потребностей.

III. Общие принципы

4. Государствам-членам следует разрабатывать, совершенствовать или продолжать проводить в жизнь активную политику в области защиты интересов потребителей с учетом руководящих принципов, изложенных ниже, и соответствующих международных соглашений. При этом каждое государство-член должно определить свои собственные первоочередные задачи в области защиты интересов потребителей в соответствии с внутренними социально-экономическими и экологическими условиями и потребностями своего населения, а также с учетом издержек и преимуществ, связанных с намечаемыми мерами.

5. Руководящие принципы призваны обеспечить удовлетворение следующих законных потребностей:

- a) доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости;
- b) защита потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении;
- c) защита потребителей от факторов риска, влияющих на их здоровье и безопасность;
- d) содействие соблюдению и защита экономических интересов потребителей;
- e) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- f) просвещение потребителей, в том числе по вопросам экологических и социально-экономических последствий их потребительских предпочтений;
- g) наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей;
- h) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций представлять свои мнения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы;
- i) содействие формированию рациональных моделей потребления;
- j) обеспечение защиты потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли;
- k) защита личной информации потребителей и свобода глобального обмена информацией.

6. Нерациональные модели производства и потребления, особенно в промышленно развитых странах, являются основной причиной продолжающегося ухудшения состояния глобальной окружающей среды. Всем государствам-членам следует прилагать усилия в целях содействия формированию рациональных моделей потребления; развитым странам следует возглавить усилия по переходу к рациональным моделям потребления; развивающимся странам следует стремиться к формированию рациональных моделей потребления в процессе своего развития, уделяя должное внимание принципу общей, но дифференцированной ответственности. Следует в полной мере учитывать особое положение и потребности развивающихся стран в этой связи.

7. В стратегиях содействия формированию рациональных моделей потребления должны учитываться цели ликвидации нищеты, удовлетворения

основных человеческих потребностей всех членов общества и снижения степени неравенства как в отдельных странах, так и между странами.

8. Государствам-членам следует создать или поддерживать в рабочем состоянии надлежащую инфраструктуру для разработки и осуществления политики в области защиты интересов потребителей и для контроля за ее осуществлением. Особое внимание следует уделять обеспечению того, чтобы меры по защите интересов потребителей осуществлялись на благо всех слоев населения, особенно сельского населения и населения, живущего в условиях нищеты.

9. Всем предприятиям надлежит соблюдать соответствующие законы и нормативные акты тех стран, в которых они осуществляют свою деятельность. Им надлежит также соблюдать соответствующие положения международных стандартов в области защиты интересов потребителей, с которыми согласились компетентные органы этих стран. (Все нижеследующие ссылки на международные стандарты в настоящих Руководящих принципах следует рассматривать в контексте данного пункта.)

10. При разработке политики в области защиты интересов потребителей следует учитывать потенциальную конструктивную роль университетов и государственных и частных исследовательских учреждений.

IV. Принципы добросовестной деловой практики

11. Критерии добросовестности деловой практики в сфере онлайн- и офлайн-розничной торговли определяются следующими принципами:

а) **справедливое и равное отношение.** Коммерческим предприятиям надлежит беспристрастно и честно обслуживать потребителей на всех этапах их взаимоотношений, стремясь сделать такой подход неотъемлемой частью культуры предпринимательской деятельности. Коммерческим предприятиям надлежит не допускать практику, которая причиняет ущерб потребителям, особенно потребителям, находящимся в уязвимом и неблагоприятном положении;

б) **коммерческое поведение.** Коммерческим предприятиям надлежит не применять в отношении потребителей незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую, как использование агрессивных методов маркетинга и взимания долгов, либо иную неправомерную практику, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб. Коммерческим предприятиям и их уполномоченным представителям надлежит должным образом учитывать интересы потребителей и нести ответственность за целенаправленное обеспечение защиты интересов потребителей;

в) **раскрытие информации и прозрачность.** Коммерческим предприятиям надлежит предоставлять полную, точную и не вводящую в заблуждение информацию о товарах и услугах, соответствующих условиях, причитающихся сборах и конечной стоимости, с тем чтобы потребители имели возможность принимать обоснованные решения. Коммерческим предприятиям надлежит обеспечивать легкодоступность такой информации, особенно информации об основных условиях, независимо от того, какие технические средства для этого используются;

г) **просвещение и повышение осведомленности.** Коммерческим предприятиям надлежит, действуя сообразно обстоятельствам, разрабатывать программы и механизмы для оказания потребителям помощи в приобретении

знаний и навыков, необходимых для понимания рисков, включая финансовые риски, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи, предпочтительно от независимых третьих сторон, когда это необходимо;

е) **защита личной информации.** Коммерческим предприятиям надлежит защищать личную информацию потребителей посредством комплексного задействования механизмов обеспечения требуемого контроля, защищенности, прозрачности и получения согласия в контексте сбора и использования их личных данных;

ф) **претензии потребителей и споры с потребителями.** Коммерческим предприятиям надлежит обеспечивать наличие механизмов рассмотрения претензий для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек. Коммерческим предприятиям надлежит изучить возможность использования национальных и международных стандартов, связанных с внутренними процедурами рассмотрения претензий, альтернативных услуг по урегулированию споров и стандартов качества обслуживания клиентов.

V. Руководящие принципы

12. Нижеследующие руководящие принципы надлежит применять в отношении как отечественных, так и импортируемых товаров и услуг.

13. При применении всех процедур и положений о защите интересов потребителей следует уделять должное внимание обеспечению того, чтобы они не препятствовали международной торговле и соответствовали международным торговым обязательствам.

A. Национальная политика в области защиты интересов потребителей

14. Государствам-членам следует разработать политику в области защиты интересов потребителей, способствующую:

а) добросовестной деловой практике;

б) своевременному распространению четкой информации, позволяющей потребителям легко связываться с коммерческими предприятиями, а нормативным и правоохранительным органам — идентифицировать их и устанавливать их местонахождение. Такая информация может включать, в частности, реквизиты коммерческого предприятия, его юридическое и фирменное наименование, домициль его основного предприятия, адрес веб-сайта и электронной почты или другую контактную информацию, его телефонный номер и номера государственной регистрации или лицензии;

с) своевременному распространению четкой информации о товарах и услугах, предлагаемых коммерческими предприятиями, и условиях совершения соответствующих сделок;

д) включению в договоры четких, лаконичных и легких для понимания формулировок условий, не являющихся недобросовестными;

е) прозрачности процедур подтверждения и отмены сделки, возврата товара или услуги и получения возмещения;

ф) созданию защищенных расчетных механизмов;

g) обеспечению наличия механизмов для справедливого, не сопряженного со значительными расходами и безотлагательного урегулирования споров и получения правовой защиты;

h) обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей;

i) просвещению потребителей и предпринимателей.

15. Государствам-членам следует стремиться обеспечить, чтобы органы по вопросам защиты прав потребителей располагали необходимыми кадровыми и финансовыми ресурсами для содействия действенному соблюдению соответствующих принципов и получению или облегчению получения потребителями в соответствующих случаях правовой защиты.

В. Физическая безопасность

16. Для обеспечения того, чтобы товары были безопасны как при их использовании по назначению, так и при другом разумно возможном использовании, государствам-членам следует принимать или способствовать принятию соответствующих мер, включая законодательные акты, правила техники безопасности, национальные или международные нормы, добровольные нормы и ведение учета случаев небезопасного использования отдельных товаров.

17. Соответствующая политика должна обеспечивать, чтобы изготавливаемые производителями товары были безопасны как при их использовании по назначению, так и при другом разумно возможном использовании. Тем, кто несет ответственность за поступление товаров на рынок, в частности поставщикам, экспортерам, импортерам, розничным торговцам и т.п. (далее именуемым «распределителями»), надлежит обеспечивать, чтобы эти товары в период нахождения у них не становились небезопасными из-за неправильного обращения или хранения и чтобы в период нахождения у них они не становились опасными из-за неправильного обращения или хранения. Потребителей надлежит инструктировать о правильном использовании товаров и информировать о рисках, связанных с их использованием по назначению или другим разумно возможным использованием. Всегда, когда это возможно, потребителям должна сообщаться важнейшая информация о безопасном использовании с помощью понятных для всех обозначений.

18. Соответствующая политика должна обеспечивать, чтобы производители или распределители, если им стало известно о возникновении непредвиденных факторов риска уже после поступления товаров на рынок, незамедлительно уведомляли об этом соответствующие органы и, в случае необходимости, общественность. Государствам-членам также следует рассмотреть пути обеспечения того, чтобы потребителей должным образом информировали о таких факторах риска.

19. Государствам-членам следует, когда это уместно, устанавливать правила, в соответствии с которыми в случае обнаружения серьезного дефекта в каком-либо товаре и/или существенной или серьезной опасности даже при его правильном использовании производители и/или распределители должны отозвать его и устранить дефект или заменить товар, либо предложить другой товар. Если в разумные сроки это сделать невозможно, то потребителю должна быть выплачена соответствующая компенсация.

С. Содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защита

20. Государствам-членам следует стремиться предоставлять потребителям возможность максимально выгодно использовать свои экономические ресурсы. Им также следует стремиться к достижению целей обеспечения удовлетворительных норм производства и эффективности, надлежащих методов распределения, добросовестной деловой практики, информативности маркетинга и действенной защиты от практики, которая может отрицательно сказываться на экономических интересах потребителей и осуществлении права выбора на рынке.

21. Государствам-членам следует активизировать свои усилия по предотвращению практики, наносящей ущерб экономическим интересам потребителей, посредством обеспечения того, чтобы производители, распределители и другие стороны, участвующие в предоставлении товаров и услуг, соблюдали установленные законы и обязательные нормы. Следует побуждать организации потребителей к осуществлению контроля за такой пагубной практикой, как фальсификация продуктов питания, использование ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и обман потребителей в сфере обслуживания.

22. Государствам-членам следует разрабатывать, укреплять или сохранять, в зависимости от конкретных обстоятельств, меры, относящиеся к контролю за ограничительной и другой недобросовестной деловой практикой, которая может нанести ущерб потребителям, включая средства обеспечения выполнения подобных мер. В этой связи государствам-членам следует руководствоваться своими обязательствами в соответствии с Комплексом согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой, принятым Генеральной Ассамблеей в ее резолюции [35/63](#) от 5 декабря 1980 года.

23. Государствам-членам следует взять на вооружение или продолжать проводить в жизнь политику, четко определяющую ответственность производителя за то, чтобы товары отвечали разумным требованиям с точки зрения их долговечности, полезности и надежности и были пригодными для использования по назначению, а также ответственность продавца в плане контроля за соблюдением этих требований. Сходная политика должна проводиться и в отношении сферы обслуживания.

24. Государствам-членам следует поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, с тем чтобы обеспечить потребителям самый широкий выбор товаров и услуг по самым низким ценам. Государствам-членам следует гарантировать, что проводимая ими политика в области защиты интересов потребителя не используется для защиты отечественных коммерческих предприятий от конкуренции и не применяется несправедливо.

25. Государствам-членам следует в соответствующих случаях следить за тем, чтобы производители и/или розничные торговцы обеспечивали надлежащее надежное послепродажное обслуживание и наличие запасных частей.

26. Потребители должны быть защищены от таких контрактных злоупотреблений, как односторонние типовые контракты, исключение существенно важных прав в контрактах и чрезмерно невыгодные для потребителей условия кредитования продавцами.

27. Рекламно-маркетинговая и торговая практика должны отвечать принципу справедливого обслуживания потребителей и правовым требованиям. Для этого требуется предоставлять потребителям информацию, необходимую им

для самостоятельного принятия обоснованных решений, а также осуществлять меры по обеспечению достоверности предоставляемой информации.

28. Государствам-членам следует содействовать участию всех соответствующих сторон в свободном обмене достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров.

29. Следует содействовать доступу потребителей к достоверной информации о воздействии товаров и услуг на окружающую среду, используя для этого описание товаров, отраслевые экологические отчеты, информационные центры для потребителей, программы добровольной и транспарентной экомаркировки и справочные службы для получения информации о товарах.

30. Государствам-членам в тесном сотрудничестве с производителями, распределителями и организациями потребителей следует принимать меры по борьбе с использованием вводящих в заблуждение заявлений и информации экологического характера в рекламе или маркетинге. Следует способствовать разработке надлежащих кодексов и стандартов рекламной деятельности в целях регулирования и проверки заявлений экологического характера.

31. Государствам-членам следует с учетом специфики условий в их странах способствовать разработке и применению коммерческими предприятиями в сотрудничестве с организациями потребителей кодексов маркетинга и другой деловой практики для обеспечения надлежащей защиты интересов потребителей. Могут заключаться также добровольные соглашения между коммерческими предприятиями, организациями потребителей и другими заинтересованными сторонами. Об этих кодексах следует надлежащим образом информировать население.

32. Государствам-членам следует регулярно проводить обзоры законодательства, касающегося единиц мер и весов, и оценивать адекватность механизмов контроля за его соблюдением.

D. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг

33. Государствам-членам следует, в зависимости от конкретных обстоятельств, разрабатывать или содействовать разработке и применению на национальном и международном уровнях добровольных и иных норм безопасности и качества товаров и услуг и соответствующим образом информировать о них население. Национальные нормы и нормативные акты, касающиеся безопасности и качества товаров, должны периодически пересматриваться для обеспечения, когда это возможно, их соответствия общепризнанным международным нормам.

34. В тех случаях, когда в силу местных экономических условий применяемые нормы являются менее жесткими по сравнению с общепризнанными международными нормами, следует прилагать все усилия для скорейшего ужесточения этих норм.

35. Государствам-членам следует стимулировать и обеспечивать наличие возможностей для проверки и выдачи свидетельств о безопасности, качестве и технических характеристиках основных потребительских товаров и услуг.

E. Система распределения потребительских товаров и услуг первой необходимости

36. Государствам-членам следует, в зависимости от конкретных обстоятельств, рассмотреть возможность:

а) принятия на вооружение или продолжения проведения в жизнь политики, направленной на обеспечение эффективного распределения товаров и услуг для потребителей; в соответствующих случаях следует рассмотреть вопрос о конкретной политике в целях обеспечения распределения товаров и услуг первой необходимости там, где такое распределение затруднено, что может иметь место, в частности, в сельских районах. Такая политика может предусматривать помощь в создании соответствующих складских и розничных торговых сетей в сельских центрах, стимулирование развития потребительской самопомощи и более эффективный контроль за условиями предоставления товаров и услуг первой необходимости в сельских районах;

б) содействия, особенно в сельских районах, созданию потребительских кооперативов и налаживанию связанной с ними торговой деятельности и распространения информации о них.

Е. Урегулирование споров и средства правовой защиты

37. Государствам-членам следует содействовать созданию механизмов для справедливого, действенного, прозрачного и беспристрастного рассмотрения претензий потребителей с использованием административных, судебных и альтернативных методов урегулирования споров, в том числе в отношении трансграничных случаев. Государствам-членам следует устанавливать или сохранять в силе правовые и/или административные меры, позволяющие потребителям или — в зависимости от обстоятельств — соответствующим организациям прибегать к средствам правовой защиты на основе применения официальных или неофициальных процедур, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными, не сопряженными со значительными расходами и доступными. В контексте таких процедур надлежит особо учитывать интересы потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении. Государствам-членам следует обеспечивать потребителям доступ к средствам правовой защиты, которые не влекут за собой расходы, задержки или необоснованное снижение ценности конкретного товара или услуги для потребителя и в то же время не создают чрезмерное или необоснованное бремя для общества и коммерческих предприятий.

38. Государствам-членам следует побуждать все коммерческие предприятия к урегулированию споров с потребителями оперативным, справедливым, прозрачным, не сопряженным со значительными расходами, доступным и неофициальным образом и к созданию добровольных механизмов, включая консультационные службы и неофициальные процедуры рассмотрения претензий, которые могут помогать потребителям.

39. Информация об имеющихся средствах правовой защиты и других процедурах урегулирования споров должна быть доступной для потребителей. Следует расширять доступ к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты, включая альтернативные способы урегулирования споров, в частности в случаях трансграничных споров.

40. Государствам-членам следует обеспечивать, чтобы коллективные процедуры урегулирования споров были оперативными, прозрачными, справедливыми, не сопряженными со значительными расходами и доступными как для потребителей, так и для коммерческих предприятий, в том числе в связи со случаями чрезмерной задолженности и банкротства.

41. Государствам-членам следует сотрудничать с коммерческими предприятиями и группами потребителей в деле повышения осведомленности

потребителей и предпринимателей о способах избежания споров, механизмах урегулирования споров и обеспечения правовой защиты, доступных для потребителей, и о том, в какие инстанции потребители могут обращаться с претензиями.

Г. Программы просвещения и информирования

42. Государствам-членам следует разрабатывать или способствовать разработке общих программ просвещения и информирования потребителей, в том числе информирования о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние окружающей среды и о возможных последствиях, позитивных и негативных, изменений в потреблении, с учетом культурных традиций соответствующего населения. Цель подобных программ должна заключаться в обеспечении того, чтобы люди могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбирать для себя товары и услуги и знающие свои права и обязанности. При разработке таких программ особое внимание надлежит уделять нуждам потребителей, находящихся в уязвимом и неблагоприятном положении, как в сельских районах, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных потребителей. Объединениям потребителей, предпринимательским и другим соответствующим организациям гражданского общества надлежит участвовать в этой просветительской работе.

43. Просвещение потребителей должно стать, где это уместно, неотъемлемой частью основной программы обучения в системе образования, предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин.

44. Программы просвещения и информирования потребителей должны включать такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как:

- a) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания;
- b) опасности, связанные с товарами;
- c) маркировка товаров;
- d) соответствующее законодательство, порядок доступа к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты и учреждения и организации по вопросам защиты прав потребителей;
- e) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- f) охрана окружающей среды;
- g) электронная торговля;
- h) финансовые услуги;
- i) эффективное использование материалов, энергии и воды.

45. Государствам-членам следует побуждать организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства массовой информации, к осуществлению программ просвещения и информирования, в том числе о воздействии моделей потребления на состояние окружающей среды и возможных последствиях, позитивных и негативных, изменений в потреблении, особенно для групп потребителей с низким уровнем дохода в сельских районах и городах.

46. Коммерческим предприятиям надлежит, когда это уместно, организовывать конкретные и целенаправленные программы просвещения и информирования потребителей или участвовать в их проведении.

47. Учитывая необходимость охвата потребителей в сельских районах и неграмотных потребителей, государствам-членам следует, действуя сообразно обстоятельствам, осуществлять разработку или способствовать разработке программ информирования потребителей через средства массовой информации или по другим обеспечивающим охват таких потребителей каналам.

48. Государствам-членам следует заниматься организацией или способствовать организации программ учебной подготовки лекторов, работников средств массовой информации и консультантов по работе с потребителями, с тем чтобы они могли участвовать в осуществлении программ просвещения и информирования потребителей.

Н. Содействие рационализации потребления

49. Рациональность потребления предполагает, в частности, удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах и услугах экономически, социально и экологически рациональными способами.

50. Хотя ответственность за рациональность потребления несут все члены и организации общества, особенно важную роль в этой связи играют информированные потребители, государства-члены, предприниматели, профсоюзы и организации потребителей и природоохранные организации. Информированные потребители играют одну из существенно важных ролей в содействии формированию моделей рационального в экологическом, экономическом и социальном отношениях потребления, в том числе посредством влияния на производителей своим выбором. Государствам-членам следует способствовать разработке и проведению в жизнь политики, способствующей рациональному потреблению, и увязке этой политики с государственной политикой в других областях. Государствам-членам следует выработать политику в консультации с деловыми кругами, организациями потребителей и природоохранными организациями, а также с другими заинтересованными группами. Свою долю ответственности за содействие рационализации потребления посредством разработки, производства и распределения товаров и услуг несут предприниматели. Организации потребителей и природоохранные организации, со своей стороны, обязаны пропагандировать модели рационального потребления среди населения и способствовать публичному обсуждению таких моделей, просвещать потребителей и добиваться совместно с государствами-членами и предпринимателями формирования моделей рационального потребления.

51. Государствам-членам в партнерстве с предпринимателями и соответствующими организациями гражданского общества следует разрабатывать и осуществлять стратегии, способствующие рациональному потреблению на основе сочетания различных программных мер, которые могут включать принятие нормативных актов; использование экономических и социальных инструментов; проведение соответствующей политики в таких секторах, как землепользование, транспорт, энергетика и жилье; разработку программ информирования населения для повышения его осведомленности о воздействии моделей потребления; отмену субсидий, стимулирующих нерациональные модели потребления и производства; а также пропаганду

передовых методов управления природоохранной деятельностью с учетом специфики каждого сектора.

52. Государствам-членам следует способствовать разработке, производству и использованию таких товаров и услуг, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего своего жизненного цикла. Государствам-членам следует поощрять программы сбора вторичного сырья, стимулирующие участие потребителей в утилизации отходов и приобретение товаров, произведенных из вторичного сырья.

53. Государствам-членам следует способствовать разработке и применению национальных и международных стандартов экосовместимости и безопасности товаров и услуг; такие стандарты не должны приводить к возникновению скрытых торговых барьеров.

54. Государствам-членам следует поощрять беспристрастную экологическую экспертизу продукции.

55. Государствам-членам следует обеспечивать безопасность экологически вредных видов использования веществ и способствовать разработке экологически безопасных альтернатив таким видам использования. Перед вводом в оборот новых потенциально опасных веществ следует на научной основе проводить экспертизу этих веществ в целях изучения их долгосрочного воздействия на окружающую среду.

56. Государствам-членам следует пропагандировать благоприятные для здоровья аспекты рациональных моделей потребления и производства с учетом как прямого воздействия на здоровье людей, так и воздействия на жизнь всего общества благодаря охране окружающей среды.

57. Государствам-членам в партнерстве с частным сектором и соответствующими организациями следует способствовать трансформации нерациональных моделей потребления путем разработки и использования новых экологических товаров и услуг и новых технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий, которые способны удовлетворять потребности потребителей при одновременном сокращении масштабов загрязнения окружающей среды и истощения природных ресурсов.

58. Государствам-членам рекомендуется создавать или укреплять эффективные нормативные механизмы, регулирующие вопросы защиты интересов потребителей, включая различные аспекты рационального потребления.

59. Государствам-членам следует рассмотреть вопрос об использовании ряда таких экономических инструментов, как налогово-бюджетные инструменты и интернализация экологических издержек, для содействия рационализации потребления с учетом социальных потребностей, а также необходимости дестимулирования нерациональной и стимулирования более рациональной практики при одновременном недопущении возможных негативных последствий для доступа на рынки, особенно для развивающихся стран.

60. Государствам-членам в сотрудничестве с деловыми кругами и другими соответствующими группами следует разработать показатели и методологии и создать базы данных для оценки прогресса в деле обеспечения рационального потребления на всех уровнях. Такая информация должна иметься в открытом доступе.

61. Государствам-членам и международным учреждениям следует проявить инициативу и обеспечить переход к рациональной практике в своей собственной деятельности, в частности в том, что касается закупок. При

осуществлении закупок государствам-членам следует поощрять разработку и использование экологически безопасных товаров и услуг.

62. Государствам-членам и соответствующим организациям следует способствовать расширению исследовательской работы по вопросам, касающимся поведения потребителей и связанного с этим экологического ущерба, в целях определения путей формирования более рациональных моделей потребления.

I. Электронная торговля

63. Государствам-членам следует прилагать усилия в целях укрепления доверия потребителей к электронной торговле, постоянно повышая прозрачность и эффективность своей политики в области защиты интересов потребителей и обеспечивая, чтобы уровень защиты интересов потребителей в области электронной торговли был не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли.

64. Государствам-членам следует в соответствующих случаях пересмотреть свою политику в области защиты интересов потребителей с учетом особенностей электронной торговли и принять меры к обеспечению осведомленности потребителей и предпринимателей об их правах и обязанностях на «цифровом» рынке.

65. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся электронной торговли, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли (“Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce”).

J. Финансовые услуги

66. Государствам-членам, действуя сообразно обстоятельствам, следует:

а) разработать политику в области нормативного регулирования вопросов, касающихся защиты интересов потребителей финансовых услуг, и соответствующую правоприменительную политику;

б) создать надзорные органы, обладающие полномочиями и ресурсами, необходимыми для эффективного решения поставленных перед ними задач;

в) создать надлежащие контрольные и страховые механизмы для обеспечения защиты активов потребителей, в том числе их депозитов;

г) разработать более эффективные стратегии в области финансового просвещения в целях повышения финансовой грамотности населения или содействовать разработке таких стратегий;

е) обеспечить справедливый режим и надлежащее раскрытие информации, с тем чтобы финансовые учреждения также несли ответственность и были подотчетны за действия своих полномочных представителей. Поставщикам финансовых услуг надлежит иметь нормативный документ, касающийся конфликта интересов, для использования

в качестве подспорья при выявлении случаев потенциального конфликта интересов. Обо всех случаях возможного конфликта интересов между поставщиком услуг и третьей стороной должно сообщаться потребителю для недопущения причинения ему возможного ущерба в результате такого конфликта интересов;

f) поощрять ответственное поведение поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе ответственное кредитование, а также реализацию финансовых продуктов, удовлетворяющих потребностям потребителей и соответствующих их финансовым возможностям;

g) создать надлежащие механизмы контроля в целях защиты финансовой информации потребителей, в том числе от ее использования в мошеннических целях и другого неправомерного использования;

h) обеспечить принятие нормативных положений, способствующих снижению стоимости и повышению прозрачности услуг по переводу денежных средств и, в частности, обеспечивающих предоставление потребителям четкой информации о стоимости и сроках перечисления средств, подлежащих переводу, обменных курсах, всех комиссиях и сборах и других расходах, связанных с предлагаемым переводом денег, а также о средствах правовой защиты в случае, если денежные средства не будут переведены.

67. Государствам-членам следует принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики в вопросах обеспечения общедоступности финансовых услуг, вопросах финансового просвещения и вопросах защиты интересов потребителей при получении доступа к финансовым услугам и их использовании.

68. Государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся финансовых услуг, в том числе в их пересмотренной редакции, и, когда это уместно, адаптировать их к своим экономическим, социальным и экологическим реалиям, с тем чтобы иметь возможность следовать этим руководящим принципам и стандартам и сотрудничать с другими государствами-членами в вопросах их трансграничного применения. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития и Группой 20 Общие принципы защиты прав потребителей финансовых услуг (“High-level Principles on Financial Consumer Protection”) и разработанные Группой 20 Принципы инновационного обеспечения доступности финансовых услуг (“Principles for Innovative Financial Inclusion”), а также руководство Всемирного банка, озаглавленное “Good Practices for Financial Consumer Protection” («Передовая практика в области защиты интересов потребителей финансовых услуг»).

К. Меры, касающиеся конкретных областей

69. Прилагая усилия по обеспечению защиты интересов потребителей, особенно в развивающихся странах, государствам-членам следует, когда это уместно, уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг. Следует взять на вооружение или продолжать проводить в жизнь политику, направленную на обеспечение контроля качества товаров, наличия адекватной и надежной системы распределения, стандартизированной международной маркировки товаров и

информации, а также просветительских и исследовательских программ в этих областях. Государствам-членам следует осуществлять разработку руководящих принципов, касающихся конкретных областей, в контексте положений настоящего документа.

70. Продовольствие. При разработке национальной политики и планов в области продовольствия государствам-членам следует учитывать необходимость обеспечения продовольственной безопасности для всех потребителей, а также поддерживать и, по возможности, применять нормы Продовольственного кодекса Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных Наций и Всемирной организации здравоохранения или, в случае их отсутствия, другие общепринятые международные продовольственные нормы. Государствам-членам следует продолжать осуществлять, либо разрабатывать или совершенствовать меры, направленные на обеспечение безопасности продовольственных товаров, включая, в частности, применение, разработку или совершенствование критериев безопасности, стандартов на продукты питания и требований к их пищевой ценности, а также эффективных механизмов контроля, проверки и оценки.

71. Государствам-членам следует способствовать рационализации сельскохозяйственной политики и практики и принятию мер по сохранению биологического разнообразия и охране почв и водных ресурсов с учетом традиционных знаний.

72. Водоснабжение. Государствам-членам следует, в контексте целей и задач, определенных на Международное десятилетие снабжения питьевой водой и санитарии, обеспечить разработку, дальнейшее осуществление или совершенствование национальной политики, направленной на улучшение снабжения питьевой водой и ее распределения, а также на повышение ее качества. Должное внимание надлежит уделять выбору соответствующих уровней обслуживания, качества и технологий, а также необходимости осуществления просветительских программ и важности участия местных сообществ.

73. Государствам-членам следует уделять самое пристальное внимание разработке и осуществлению политики и программ, касающихся всех видов использования воды, с учетом важного значения водных ресурсов для устойчивого развития в целом и истощаемости таких ресурсов.

74. Фармацевтические товары. Государствам-членам следует обеспечить разработку или дальнейшее применение надлежащих норм и положений, а также создание или дальнейшее функционирование соответствующих систем регулирования в целях обеспечения качества фармацевтических товаров и их надлежащего использования на основе комплексной национальной политики в области лекарств, которая могла бы затрагивать такие аспекты и элементы, как приобретение, распределение и производство фармацевтических товаров, системы лицензирования и регистрации и предоставление достоверной информации о таких товарах. В этой связи государствам-членам следует особо учитывать результаты работы и рекомендации Всемирной организации здравоохранения, касающиеся фармацевтических товаров. В отношении соответствующих препаратов следует поощрять применение рекомендованной этой организацией Системы удостоверения качества фармацевтических препаратов, поступающих в международную торговлю, и других международных информационных систем по фармацевтическим товарам. В соответствующих случаях следует также принимать меры для

содействия расширению использования международных непатентованных наименований лекарств с учетом результатов работы, проводимой Всемирной организацией здравоохранения.

75. Помимо мер в вышеуказанных приоритетных областях, государствам-членам следует принимать надлежащие меры и в других областях, таких как пестициды и химикалии, в том числе, в соответствующих случаях, меры, касающиеся производства, использования и хранения последних, с учетом соответствующей медико-санитарной и экологической информации, предоставление и включение в маркировку товаров которой может быть предписано производителям государствами-членами.

76. **Энергоснабжение.** Государствам-членам следует, с учетом своих экономических реалий, содействовать обеспечению всеобщего доступа к «чистым» источникам энергии, а также разрабатывать, осуществлять или укреплять национальную политику, направленную на улучшение снабжения потребителей недорогостоящей энергией и совершенствование систем ее распределения, а также на повышение качества такой энергии. При этом должное внимание следует уделять выбору соответствующих уровней обслуживания, качества и технологий, обеспечению надзора со стороны регулирующих органов, необходимости осуществления информационно-просветительских программ и важности участия местных сообществ.

77. **Коммунальные услуги.** Государствам-членам следует содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, а также разрабатывать, осуществлять или укреплять национальную политику, направленную на совершенствование норм и положений, касающихся предоставления услуг, информирования потребителей, обеспечительных депозитов и авансовой оплаты услуг, штрафов за просрочку платежей, прекращения и возобновления обслуживания, разработки платежных планов и урегулирования споров между потребителями и поставщиками коммунальных услуг с учетом потребностей потребителей, находящихся в уязвимом или неблагоприятном положении.

78. **Туризм.** Государствам-членам следует принять меры к тому, чтобы их политика в области защиты интересов потребителей в должной мере распространялась также на торговлю товарами и услугами, связанными с туризмом, в том числе на услуги по организации поездок и размещению путешественников и таймшер. Государствам-членам следует, в частности, заниматься решением трансграничных проблем, связанных с туризмом, в том числе сотрудничать друг с другом в вопросах правоприменения и обмена информацией, а также сотрудничать с другими соответствующими заинтересованными сторонами в секторе туризма и путешествий.

VI. Международное сотрудничество

79. Государствам-членам следует, особенно на региональном и субрегиональном уровнях:

а) разрабатывать, пересматривать, продолжать использовать или укреплять, в зависимости от обстоятельств, механизмы обмена информацией о национальной политике и мерах в области защиты интересов потребителей;

б) сотрудничать или способствовать сотрудничеству в осуществлении политики в области защиты интересов потребителей в целях получения большей отдачи в рамках имеющихся ресурсов. Примерами такого сотрудничества могут служить сотрудничество в связи с созданием или

совместным использованием испытательных центров, разработка общих процедур экспертизы, обмен информацией о программах просвещения и информирования потребителей, осуществление совместных программ учебной подготовки и совместная разработка нормативных положений;

с) сотрудничать в деле улучшения условий, на которых потребителям предлагаются товары первой необходимости, уделяя должное внимание как вопросам цены, так и вопросам качества. Такое сотрудничество может включать совместную закупку товаров первой необходимости, обмен информацией о различных возможностях для осуществления закупок и заключение соглашений о спецификациях региональной продукции.

80. Государствам-членам следует налаживать или укреплять информационный обмен о запрещенных или изъятых из оборота товарах, а также товарах, в отношении которых действуют строгие ограничения, с тем чтобы другие страны-импортеры имели возможным образом защитить себя от вреда, который может быть причинен такими товарами.

81. Государствам-членам следует стремиться к обеспечению того, чтобы качество товаров и информация о них не менялись от страны к стране в ущерб интересам потребителей.

82. Государствам-членам следует расширять свои возможности в плане сотрудничества в деле борьбы с мошеннической или вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практикой, поскольку это отвечает важным общественным интересам, при том понимании, что решение о сотрудничестве в проведении конкретных расследований или по конкретным делам в соответствии с настоящими Руководящими принципами будут приниматься органом по вопросам защиты прав потребителей, которому адресована просьба о сотрудничестве, по его собственному усмотрению.

83. Органам государств-членов по вопросам защиты прав потребителей надлежит координировать проведение расследований и свою правоприменительную деятельность, чтобы не допускать создания помех для проведения расследований или осуществления правоприменительной деятельности в области защиты прав потребителей в других юрисдикциях.

84. Органам государств-членов по вопросам защиты прав потребителей надлежит прилагать все усилия для преодоления разногласий, которые могут возникать в связи с сотрудничеством.

85. Государствам-членам и их органам по вопросам защиты прав потребителей следует использовать существующие международные сетевые объединения, заключать соответствующие двусторонние и многосторонние соглашения и предпринимать другие инициативы в целях обеспечения применения настоящих Руководящих принципов.

86. Государствам-членам следует принимать меры к тому, чтобы их органы, занимающиеся разработкой политики в области защиты прав и интересов потребителей, могли, в консультации с органами по вопросам защиты прав потребителей, играть ведущую роль в разработке нормативно-правовой базы для борьбы с мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практикой в соответствии с настоящими Руководящими принципами.

87. Государствам-членам предлагается возложить на один из своих органов по вопросам защиты прав потребителей или один из своих органов по разработке политики в области защиты прав и интересов потребителей функции координатора для содействия осуществлению сотрудничества на основе настоящих Руководящих принципов. Назначение координаторов

призвано дополнять, а не заменять другие механизмы сотрудничества. Уведомления о назначении координаторов надлежит направлять Генеральному секретарю.

88. Государствам-членам должны наделить свои органы по вопросам защиты прав потребителей полномочиями по проведению расследований, поиску и получению соответствующей информации и доказательств и, при необходимости, обмену ими, в том числе в связи с делами, касающимися трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практики, затрагивающей интересы потребителей. Такие полномочия должны распространяться на сотрудничество с органами по вопросам защиты прав потребителей и другими соответствующими органами других государств.

89. Государствам-членам следует рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными и другими органами в вопросах возвращения вывезенных за границу активов и исполнения решений судов по трансграничным делам.

90. При рассмотрении вопроса о юридических полномочиях, которыми следует наделить органы по вопросам защиты прав потребителей, государства-члены, возможно, пожелают изучить соответствующие международные руководящие принципы и стандарты, касающиеся защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практики, и в соответствующих случаях адаптировать эти принципы и стандарты к своим реалиям. В этой связи государства-члены, возможно, пожелают изучить разработанные Организацией экономического сотрудничества и развития Руководящие принципы для защиты потребителей от мошеннической и вводящей в заблуждение трансграничной коммерческой практики (“Guidelines for Protecting Consumer from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders”).

91. В целях содействия рационализации потребления государствам-членам, международным органам и деловым кругам следует сотрудничать в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, в том числе при соответствующей финансовой поддержке со стороны развитых стран, а также в разработке новых и инновационных механизмов для финансирования их передачи всем странам, в частности развивающимся странам и странам с переходной экономикой, и между ними.

92. Государствам-членам и международным организациям следует в соответствующих случаях способствовать и содействовать созданию потенциала в плане формирования рациональных моделей потребления, особенно в развивающихся странах и странах с переходной экономикой. В частности, государствам-членам следует содействовать также сотрудничеству между объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества в целях укрепления упомянутого потенциала.

93. Государствам-членам и международным органам следует в соответствующих случаях способствовать разработке и осуществлению информационно-просветительских программ для потребителей.

94. Государствам-членам следует стремиться к обеспечению того, чтобы при осуществлении их политики и мер в области защиты интересов потребителей должное внимание уделялось недопущению того, чтобы такая политика и такие меры становились препятствием для международной торговли или шли вразрез с международными торговыми обязательствами.

VII. Международный институциональный аппарат

A. Институциональные механизмы

95. Функции институционального механизма будет выполнять межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, действующая в рамках одной из существующих комиссий Совета по торговле и развитию Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию.

96. Государствам-членам следует предпринять на национальном и региональном уровнях надлежащие шаги, направленные на обеспечение применения настоящих Руководящих принципов.

B. Функции межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей

97. Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей будет выполнять следующие функции:

а) служить ежегодным форумом и обеспечивать возможности для многосторонних консультаций, обсуждений и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам, касающимся настоящих Руководящих принципов, в том числе их применения и связанного с ними опыта;

б) периодически проводить исследования и осуществлять сбор информации по вопросам защиты интересов потребителей, возникающим в связи с настоящими Руководящими принципами, на основе консенсуса и интересов государств-членов и распространять информацию о результатах этой работы в целях расширения обмена опытом и обеспечения большей эффективности применения Руководящих принципов;

в) обеспечивать проведение добровольных независимых обзоров национальной политики государств-членов в области защиты интересов потребителей, проводимой в жизнь профильными национальными органами;

г) собирать и распространять информацию по вопросам, касающимся общего достижения целей Руководящих принципов и шагов, предпринимаемых государствами-членами на национальном и региональном уровнях для содействия обеспечению эффективной реализации их установок и принципов;

д) оказывать развивающимся странам и странам с переходной экономикой техническую помощь и помощь в наращивании потенциала в плане разработки и применения законодательства и политики в области защиты интересов потребителей;

е) рассматривать соответствующие исследования, документы и доклады соответствующих организаций системы Организации Объединенных Наций и других международных организаций и сетевых объединений, обмениваться информацией о программах работы и темах консультаций и определять проекты для совместного осуществления и возможности для сотрудничества в деле оказания технической помощи;

ж) подготавливать соответствующие доклады и рекомендации по вопросам, касающимся политики государств-членов в области защиты интересов потребителей, в том числе по вопросам применения настоящих Руководящих принципов;

h) работать в периоды между проведением конференций Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой и представлять доклады этим конференциям;

i) проводить по поручению Конференции Организации Объединенных Наций по рассмотрению всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой периодические обзоры настоящих Руководящих принципов;

j) устанавливать такие процедуры и использовать такие методы работы, которые могут потребоваться для выполнения ее мандата.

98. При выполнении своих функций ни сама межправительственная группа, ни ее вспомогательные органы не будут выносить суждений о деятельности или поведении отдельных государств-членов или отдельных предприятий в связи с теми или иными коммерческими операциями. Межправительственная группа и ее вспомогательные органы должны избегать участия в спорах предприятий в связи с конкретными коммерческими операциями.

99. Межправительственная группа экспертов установит процедуры, которые могут потребоваться для обеспечения конфиденциальности.

Рекомендации Совета ОЭСР по защите прав потребителей в электронной торговле (неофициальный перевод)

24 марта 2016 года - С(2016)13

СОВЕТ,

ПРИНИМАЯ ВО ВНИМАНИЕ статью 5 (б) Конвенции об учреждении Организации экономического сотрудничества и развития от 14 декабря 1960;

УЧИТЫВАЯ Рекомендацию Совета касательно Указаний по защите интересов потребителей в контексте электронной торговли [С(99)184/FINAL], заменяемую настоящей Рекомендацией.

УЧИТЫВАЯ Рекомендацию Совета, касающуюся руководящих принципов по защите потребителей от мошенничества и нечестной коммерческой практики в разных странах [С(2003)116]; Рекомендацию Совета по разрешению споров и возмещению ущерба потребителям [С(2007)74]; Декларацию о будущей интернет-экономике (Сеульская декларация) [С(2008)99]; Рекомендацию Совета о принципах Интернет политики [С(2011)154]; Рекомендацию Совета в отношении руководящих принципов, регулирующих защиту неприкосновенности частной жизни и трансграничных потоков личных данных («Правила соблюдения конфиденциальности») [С(80)58/FINAL, с внесенными поправками]; Рекомендацию Совета по потребительской политике принятия решений [С(2014)30]; Рекомендация Совета по управлению рисками цифровой безопасности для обеспечения экономического и социального процветания («Рекомендация по рискам для безопасности») [С(2015)115];

ПРИЗНАВАЯ преимущества электронной торговли для потребителей, которые включают в себя легкий доступ с помощью ряда устройств к различным товарам и услугам, в том числе цифровым продуктам, предлагаемым растущим количеством предприятий по конкурентоспособным ценам, с удобными вариантами оплаты;

ПРИЗНАВАЯ динамичный и инновационный характер рынка электронной коммерции, который позволяет потребителям собирать, сравнивать, проанализировать и обмениваться информацией о товарах и услугах, а также способствует развитию новых бизнес-моделей, некоторые из которых облегчают заключение сделок между потребителями;

ПРИЗНАВАЯ, что легкость и быстрота участия в электронной коммерции, в любой момент времени и в любом месте, и, в частности, в разных странах, могут создавать ситуации, которые не знакомы потребителям и подвергают их интересы опасности;

ПРИЗНАВАЯ необходимость решения ряда потребительских проблем, связанных с раскрытием информации, вводящей в заблуждение или недобросовестной коммерческой практики, подтверждением и оплатой, мошенничеством и кражей личных данных, а также разрешением споров и возмещением ущерба;

ПРИЗНАВАЯ необходимость предоставления органам, обеспечивающим защиту потребителей, возможности эффективно защищать потребителей в области электронной коммерции, а также обмениваться информацией и сотрудничать в трансграничных вопросах;

УЧИТЫВАЯ увеличение рисков для конфиденциальности и безопасности, с которыми сталкиваются потребители в рамках электронной коммерции и необходимость эффективного устранения этих рисков для повышения доверия потребителей к электронной торговле, в соответствии с Руководством о неприкосновенности частной жизни и Рекомендацией по рискам для безопасности;

ПРИЗНАВАЯ ценность четких указаний касательно основных характеристик эффективной защиты прав потребителей в области электронной коммерции, которые могут быть дополнены дополнительными мерами по защите потребителей в электронной коммерции для правительств, деловых кругов и потребителей;

ПРИЗНАВАЯ важность политики в сфере электронной коммерции, которая учитывает инновации, является нейтральной по отношению к технологии и основывается на фактических данных и информации и поведенческой экономике;

ПРИЗНАВАЯ значение всеобъемлющих и прозрачных процессов с участием многих заинтересованных сторон в разработке гибкой и масштабируемой на глобальном уровне политики для защиты потребителей в сфере электронной коммерции;

ПОДЧЕРКИВАЯ, что надлежащее распределение ответственности за защиту потребителей среди соответствующих субъектов электронной коммерции является ключевым фактором в поощрении благосостояния потребителей и повышении доверия потребителей;

По предложению Комитета по потребительской политике:

I. ПОСТАНОВЛЯЕТ, что настоящая Рекомендация касается электронной коммерции между юридическим лицом и потребителем, в том числе коммерческой практики, с помощью которой предприятия делают возможным и облегчают заключение сделок между потребителями (далее «электронная коммерция»), и что она охватывает коммерческую практику, связанные с денежными и неденежными операциями в отношении товаров и услуг, которые включают в себя цифровые продукты (далее «товары и услуги»).

II. РЕКОМЕНДУЕТ членам и нечленам, которые придерживаются настоящей Рекомендации (далее «Приверженцам») сотрудничать с предприятиями, представителями потребителей и другими организациями гражданского общества (далее «Заинтересованные лица») на прозрачной и всеобъемлющей основе для реализации следующих принципов в рамках их политики для защиты потребителей в рамках электронной коммерции:

ЧАСТЬ I: ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

A. Прозрачная и эффективная защита

1. Потребителям, которые участвуют в электронной коммерции, необходимо предоставить прозрачную и эффективную защиту прав потребителей, чей уровень не ниже, чем уровень защиты, обеспечиваемый в других формах торговли.
2. Правительства и заинтересованные стороны должны сотрудничать для достижения такой защиты и определения того, какие изменения могут быть необходимы для учета особых обстоятельств электронной коммерции, в том числе для детей и уязвимых или находящихся в неблагоприятном положении потребителей. При этом они должны учитывать информацию и поведенческую экономику.

B. Честный бизнес, реклама и маркетинг

3. Компании, работающие в области электронной коммерции, должны уделять должное внимание интересам потребителей и действовать в соответствии с принципами честного ведения бизнеса, рекламной и маркетинговой деятельности, а также общими принципами добросовестности.
4. Компании не должны делать каких-либо заявлений, или бездействовать, или заниматься какой-либо деятельностью, которая может быть обманчивой, вводящей в заблуждение, мошеннической или несправедливой. Такая деятельность включает в себя общее впечатление, которое, вероятно, будет сформировано потребителем на основании заявлений или деятельности, а также подразумеваемые фактические искажения, передаваемые через хорошее имя или название услуги, слова, фотографии, аудио и / или видео, и использование отказов от ответственности, которые являются скрытыми, которые трудно заметить или понять.
5. Компании не должны искажать или скрывать условия, которые могут повлиять на решение потребителя по сделке.
6. Компании не должны использовать нечестные условия контракта.
7. Если условия договора предусматривают денежные средства в случае нарушения договора потребителем, такие средства должны быть соразмерны убыткам, которые могут быть вызваны.

8. Компании не должны заниматься обманной деятельностью, связанной со сбором и использованием персональных данных потребителей.
9. Компании не должны разрешать другим лицам, действующим от их имени, заниматься обманной, вводящей в заблуждение, мошеннической или недобросовестной деятельностью и должны принимать меры для предотвращения такого поведения.
10. Компании должны быть в состоянии обосновывать какие-либо явные или подразумеваемые заявления в течение срока действия заявления, и в течение разумного периода времени после этого.
11. Компании должны соблюдать какие-либо явные или подразумеваемые заявления, которые они делают, о своем соблюдении кодексов или программ саморегулирования промышленности, уведомлений о конфиденциальности или любых других политики или практики, касающихся их сделок с потребителями.
12. Компании не должны пытаться ограничивать потребителей в создании негативных отзывов, инициировании споров или получении консультации или предъявлении исков в государственные органы и другие органы, занимающиеся рассмотрением жалоб.
13. Реклама и маркетинг должны быть четко определены как таковые.
14. Реклама и маркетинг должны отождествлять компанию, от имени которой ведется маркетинговая или рекламная деятельность. Невыполнение этого правила будет считаться обманом.
15. Компании должны гарантировать, что какая-либо реклама или маркетинг товаров или услуг соответствует их реальным характеристикам, условиям доступа и использования.
16. Компании должны гарантировать, что цены, указанные в рекламе, не искажены и не скрывают общую стоимость товара или услуги.
17. Рекомендации, используемые в рекламе и маркетинге, должны быть правдивыми, обоснованными и отражать мнения и реальный опыт рекомендаторов. Какая-либо существенная связь между компаниями и онлайн рекомендаторами, которая может повлиять на весомость или авторитет рекомендации в глазах потребителя, должна быть четко и явно раскрыта.
18. Компании должны проявлять особую осторожность в рекламе или маркетинге, которые ориентированы на детей, уязвимых или находящихся в неблагоприятном положении потребителей, а также других лиц, которые, возможно, не имеют возможности в полной мере понять информацию, которую им представили.
19. Даже если компании не обязаны это делать, они должны рассмотреть возможность предлагать потребителям возможность отказаться от подтвержденной сделки в соответствующих обстоятельствах.
20. Компании должны принимать во внимание глобальный характер электронной коммерции и учитывать различные нормативные характеристики целевых рынков.
21. Компании не должны использовать особенности электронной коммерции, чтобы скрыть свою истинную идентичность или местонахождение, или избежать соблюдения стандартов защиты прав потребителей и/или механизмов обеспечения выполнения.
22. Компании должны разработать и внедрить эффективные и простые в использовании процедуры, которые позволяют потребителям выбирать, хотят ли они или нет получать незапрашиваемые коммерческие сообщения, будь то по электронной почте или с помощью других электронных средств. Если потребители указали, в любой момент времени, что они не хотят получать такие сообщения, их выбор следует уважать.
23. Компании не должны предлагать, рекламировать или продавать товары или услуги, которые представляют непомерно высокий риск для здоровья и безопасности потребителей. Компании должны сотрудничать с компетентными органами, если было определено, что предлагаемый товар или услуга представляют такой риск.
24. Компании должны учитывать потребности инвалидов при проектировании платформ электронной коммерции и онлайн-платежных систем.

С. Раскрытие информации онлайн

Общие принципы

25. Раскрытие информации онлайн должно быть четким, точным, легкодоступным и бросаться в глаза, чтобы потребители имели достаточно информации для принятия обоснованного решения о сделке. Такая информация должна быть раскрыта на простом и удобном для понимания языке, в соответствующее время, и таким образом, который позволяет потребителям сохранить полную, точную и долговечную копию такой информации.

26. Если для проведения сделки доступен более чем один язык, компании должны предоставлять на этих языках всю информацию, необходимую потребителям, чтобы принять обоснованное решение о сделке. Вся информация, которая касается расходов, должна включать информацию о соответствующей валюте, если это не очевидно из контекста.

27. Компании должны учитывать технологические ограничения или особенности устройства или платформы, предоставляя всю необходимую информацию.

Информация о компании

28. Компании, занимающиеся электронной торговлей, должны беспрепятственно предоставлять информацию о себе в объеме, достаточном для: I) идентификация компании; II) немедленной, простой и эффективной связи потребителя с компанией; III) надлежащего и эффективного разрешения споров; IV) ведения юридического процесса в случае внутренних и трансграничных споров; V) определения местонахождения компании.

29. Эта информация должна включать юридическое название компании и название, под которым она ведет деятельность; ее основной географический адрес; адрес электронной почты, номер телефона или другие электронные средства связи; соответствующую информацию о регистрации имени домена для веб-сайтов, которые продвигают или участвуют в торговых сделках с потребителями; и соответствующую информацию о государственной регистрации или лицензии.

30. Если компания заявляет о своем членстве в любой соответствующей программе саморегуляции, ассоциации, организации по разрешению споров или другом органе, компания должна предоставить достаточную информацию, позволяющую потребителям легко связаться с таким органом. Компании должны предоставлять потребителям простые методы для проверки членства, получения доступа к соответствующим кодексам и практике организации, а также обеспечивать использование каких-либо механизмов разрешения споров, предлагаемых организацией.

Информация о товарах или услугах

31. Компании, занятые в области электронной коммерции с потребителями, должны предоставлять описание предлагаемых товаров или услуг, которое является достаточным для того, чтобы потребители могли принимать обоснованные решения в отношении сделки.

32. В зависимости от соответствующих факторов, включая тип товара или услуги, оно должно включать следующую информацию:

- I) Основные функциональные возможности и функции совместимости;
- II) Основные технические или договорные требования, ограничения или условия, которые могут повлиять на способность потребителя приобретать, осуществлять доступ или использовать товар или услугу;
- III) Информацию о безопасности и здравоохранении; а также
- IV) Любые возрастные ограничения.

Информация о сделке

33. Компании, занятые в области электронной коммерции, должны предоставлять информацию о сроках, условиях и издержках, связанных со сделкой, которая является достаточной для

того, чтобы потребители могли принимать обоснованные решения в отношении сделки. Потребители должны иметь возможность легко получить доступ к этой информации на любом этапе сделки.

34. Компании должны предоставлять потребителям четкие и полные условия сделки.

35. Там, где это применимо и уместно, учитывая конкретную сделку, такая информация должна включать в себя следующее:

I) Начальную цену, включая все фиксированные обязательные платежи, собираемые и/или налагаемые компанией;

II) Сведения о существовании непостоянных обязательных и дополнительных сборов, собираемых и/или налагаемых компанией, когда они станут известны компании и перед подтверждением сделки потребителями;

III) Уведомление о существовании других регулярно применимых затрат для потребителя, которые собираются и/или налагаются третьими лицами;

IV) Сроки, условия и способы оплаты, в том числе срок действия договора, текущие расходы, такие как автоматические повторные покупки и продления подписки, а также способы отказаться от таких автоматических механизмов;

V) Условия доставки или исполнения;

VI) Сведения и условия, связанные с отказом, прекращением или отменой, после-продажным обслуживанием, возвратом, обменом, возмещением, гарантиями и заявлениями;

VII) Политику конфиденциальности; а также

VIII) Информацию о доступных вариантах разрешения споров и возмещения ущерба.

D. Процесс подтверждения

36. Компании должны гарантировать, что момент, в который потребителей просят подтвердить сделку, после чего они должны осуществить платеж, либо будут иным образом связаны договорными обязательствами, является четким и однозначным, как и шаги, необходимые для завершения сделки, особенно в случае новых механизмов оплаты.

37. Компании должны предоставлять потребителям возможность проанализировать общую информацию о товаре или услуге, а также информацию о поставках и ценах, прежде чем потребители просят подтвердить сделку. Они должны позволить потребителям определять и исправлять ошибки или изменять или приостанавливать сделку, в зависимости от обстоятельств.

38. Компании не должны обработать сделку, если потребитель не предоставил явное, информированное согласие на нее.

39. Компании должны позволить потребителям сохранить полную, точную и долговечную копию информации о сделке, в формате, совместимом с устройством или платформой, которую потребители использовали для заключения сделки.

E. Оплата

40. Компании должны предоставить потребителям простой в использовании платежный механизм и осуществлять меры по обеспечению безопасности, которые соизмеримы с платежными рисками, в том числе в результате несанкционированного доступа или использования личных данных, мошенничества и кражи личных данных.

41. Правительства и заинтересованные стороны должны сотрудничать над разработкой минимальных уровней защиты потребителей для платежей в рамках электронной коммерции, независимо от используемого механизма оплаты. Такая защита должна включать в себя нормативные или отраслевые ограничения для ответственности потребителя за несанкционированные или мошеннические платежи, а также механизмы возврата денежных средств, если это необходимо. Также следует поощрять разработку других платежных механизмов, которые могут расширить доверие потребителей к электронной коммерции, таких как услуги депонирования.

42. Правительствам и заинтересованным сторонам следует изучить другие области, в которых была бы полезной более высокая степень гармонизации правил защиты оплаты среди разных стран, и стремиться разъяснить, каким образом вопросы, связанные с трансграничными сделками, можно лучше всего решить, когда уровни защиты оплаты различаются.

Ф. Разрешение споров и возмещение ущерба

43. Потребителям необходимо своевременно предоставить реальный доступ к справедливым, легким в использовании, прозрачным и эффективным механизмам урегулирования внутренних и трансграничных споров в сфере электронной коммерции и компенсации, в случае необходимости, не допуская возникновения ненужных затрат или бремени. Такие методы должны включать внесудебные механизмы, такие как внутреннее рассмотрение жалоб и альтернативное урегулирование споров (далее «АУС»). В соответствии с действующим законодательством, использование таких внесудебных механизмов не должно препятствовать потребителям в использовании других форм урегулирования споров и возмещения.

Внутреннее рассмотрение жалоб

44. Следует поощрять разработку компанией внутренних механизмов рассмотрения жалоб, которые позволяют потребителям неформально решать свои жалобы непосредственно с предприятиями, на самой ранней стадии, без предъявления обвинения.

Альтернативное урегулирование споров

45. Потребители должны иметь доступ к механизмам АУС, включая системы разрешения споров онлайн, для содействия урегулированию претензий в отношении сделок в сфере электронной коммерции, при этом особое внимание уделяется сделкам с низкой стоимостью или трансграничным сделкам. Хотя такие механизмы могут получить финансовую поддержку в различных формах, они должны быть разработаны для обеспечения разрешения споров на объективной, беспристрастной и последовательной основе, и при этом индивидуальные результаты должны быть независимыми от влияния лиц, которые оказывают финансовую или иную поддержку.

Возмещение

46. Компании должны предоставлять потребителям возмещение за убытки, которые они понесли, как следствие того, что товары или услуги, например, являются дефектными, повредили их устройства, не соответствуют рекламируемым критериям качества или в случае проблем с доставкой. Правительства и заинтересованные стороны должны рассмотреть вопрос о том, как обеспечить возмещение ущерба потребителям в соответствующих обстоятельствах, связанных с неденежными операциями.

47. Правительства и заинтересованные стороны должны гарантировать, что органы, обеспечивающие защиту потребителей, и другие соответствующие органы, такие как потребительские организации, а также саморегулируемые организации, которые рассматривают жалобы потребителей, имеют возможность принимать меры и получать или помогать в получении возмещения потребителями, в том числе денежной компенсации.

Г. Конфиденциальность и безопасность

48. Компании должны защищать конфиденциальность потребителя, гарантируя, что их практика в отношении сбора и использования потребительских данных является законной, прозрачной и справедливой, делать возможным участие потребителей и выбор, а также обеспечивать необходимые гарантии безопасности.

49. Компании должны управлять угрозой для цифровой безопасности и реализовывать меры безопасности для снижения или смягчения негативных последствий, связанных с участием потребителей в электронной коммерции.

Н. Образование, обучение, осведомленность и цифровая компетентность

50. Правительства и заинтересованные стороны должны сотрудничать, чтобы обучать потребителей, правительственных чиновников и компании об электронной коммерции для содействия принятию обоснованных решений. Они должны работать в направлении увеличения

осведомленности компаний и потребителей о защите прав потребителей, которая касается их деятельности в Интернете, включая их соответствующие права и обязанности на внутреннем и трансграничном уровнях.

51. Правительства и заинтересованные стороны должны сотрудничать, чтобы повысить цифровую компетентность потребителей посредством образовательных и информационных программ, направленных на обеспечение необходимыми знаниями и навыками для доступа и использования цифровых технологий для участия в электронной коммерции. Такие программы должны быть разработаны для удовлетворения потребностей различных групп, принимая во внимание такие факторы, как возраст, уровень доходов и грамотности.

52. Правительствам и заинтересованным сторонам следует использовать все эффективные средства для обучения потребителей и компаний, в том числе инновационные технологии, доступные благодаря глобальным сетям.

ЧАСТЬ II: ПРИНЦИПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

53. Для достижения цели данной Рекомендации правительства обязаны, в сотрудничестве с заинтересованными сторонами:

I) работать над совершенствованием базы данных для политики в сфере электронной коммерции путем:

- сбора и анализа жалоб от потребителей, проведения исследований и с помощью других данных о тенденциях и
- проведения эмпирических исследований, основанных на опыте, приобретенном из информации и поведенческой экономики;

II) рассматривать и, в случае необходимости, принимать и адаптировать законы, защищающие потребителей в области электронной коммерции, учитывая принцип технологической нейтральности;

III) создавать и поддерживать органы, обеспечивающие защиту потребителей, которые имеют полномочия по расследованию и могут принимать меры для защиты потребителей от мошенничества, вводящей в заблуждение или недобросовестной коммерческой практики, а также ресурсы и технические знания для эффективного осуществления ими своих полномочий;

IV) работать в направлении предоставления органам, обеспечивающим защиту потребителей, полномочий для принятия мер в отношении отечественных предприятий, занимающихся мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практикой в отношении иностранных потребителей, и принятия мер против иностранных компаний, занимающихся мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практикой в отношении внутренних потребителей;

V) поощрять дальнейшее развитие эффективных механизмов совместного регулирования и саморегулирования, которые помогают повысить доверие к электронной коммерции, в том числе путем поощрения эффективных механизмов разрешения споров;

VI) поощрять дальнейшее развитие технологии в качестве инструмента для защиты и расширения прав и возможностей потребителей;

VII) содействовать способности потребителей получать доступ к информации об образовании потребителей и советам, и подавать жалобы, связанные с электронной коммерцией.

ЧАСТЬ III: ПРИНЦИПЫ ГЛОБАЛЬНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА

54. В целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей в контексте глобальной электронной торговли правительства должны:

I) способствовать взаимодействию, сотрудничеству, и, в случае необходимости, разработке и обеспечению выполнения совместных инициатив на международном уровне между правительствами и заинтересованными сторонами;

II) повысить способность органов по защите прав потребителей и других соответствующих органов, в случае необходимости, сотрудничать и координировать свои расследования и правоприменительную деятельность посредством уведомлений, с помощью обмена информацией, посредством предоставления помощи в проведении расследований и совместных действий. В частности, правительствам следует:

- Призвать компании беспрепятственно предоставлять достаточную информацию о себе, как минимум, местоположение компании и информацию о ее руководителе, в целях правоприменения, регулирующего надзора и обеспечения соблюдения, в том числе в трансграничном контексте,
- Стремиться повысить способность органов по защите прав потребителей обмениваться информацией с учетом соответствующих гарантий для конфиденциальной деловой информации или персональных данных, а также
- Упростить помощь и сотрудничество, во избежание дублирования усилий, и приложить все усилия для разрешения разногласий по сотрудничеству, которые могут возникнуть, признавая, что вопрос сотрудничества по конкретным делам или расследованиям остается на усмотрение органа по защите прав потребителей, которого попросят о сотрудничестве.

III) использовать существующие международные сети и заключать двусторонние и/или многосторонние соглашения или другие договоренности, если это необходимо и целесообразно, для достижения такого сотрудничества;

IV) продолжать работать в направлении достижения консенсуса, как на национальном, так и международном уровнях, касательно защиты основных прав потребителей для содействия достижению целей повышения доверия среди потребителей, обеспечения предсказуемости для компаний, и защиты потребителей;

V) сотрудничать и работать в направлении разработки соглашений или других договоренностей о взаимном признании и исполнении судебных решений о спорах между потребителями и предприятиями, и решений правоохранительных органов для борьбы с мошенничеством, вводящим в заблуждение или недобросовестным коммерческим поведением.

VI) рассмотреть вопрос о роли применимого права и юрисдикции в повышении доверия потребителей к электронной коммерции.

III. ПРИЗЫВАЕТ заинтересованные стороны распространять и следовать этой Рекомендации в своем подходе к электронной коммерции;

IV. Приверженцам и Генеральному секретарю **ПРЕДЛАГАЕТСЯ** распространить эту Рекомендацию.

V. ПРЕДЛАГАЕТ организациям, не являющимся Сторонниками, принять данную Рекомендацию к сведению и придерживаться ее положений;

VI. ПОРУЧАЕТ Комитету по потребительской политике:

I) служить дискуссионной площадкой для обмена информацией о ходе работы и опытом в отношении выполнения данной Рекомендации, и

II) осуществлять контроль за выполнением данной Рекомендации и представить доклад Совету в течение пяти лет с момента ее принятия, а также в дальнейшем по мере необходимости.

Статистическая информация

1. Общие сведения (по данным Росстата)

В 2016 г. объем денежных доходов населения сложился в размере 54 102,5 млрд руб. и увеличился на 1,1 % по сравнению с предыдущим годом. Население израсходовало средств на покупку товаров и оплату услуг 39 284,4 млрд руб., что на 3,4 % больше, чем в 2015 г. Сбережения населения за этот период составили 8 826,1 млрд руб. и снизились на 9,5 % по сравнению с предыдущим годом.



Основные экономические и социальные показатели

1	2016 г.	В % к 2015 г.	Декабрь 2016 г.	В % к		Справочно		
				декабрю 2015 г.	ноябрю 2016 г.	2015 г. в % к 2014 г.	декабрь 2015 г. в % к	
							декабрю 2014 г.	ноябрю 2015 г.
Валовой внутренний продукт, млрд руб.	86 043,6 ¹⁾	99,8 ¹⁾				97,2		
Индекс выпуска товаров и услуг по базовым видам экономической деятельности		100,4		100,4	107,8	95,9	95,8	109,8
Индекс промышленного производства		101,1		103,2	107,4	96,6	95,5	107,0
Продукция сельского хозяйства, млрд руб.	5 626,0	104,8	230,1	103,4	42,2	102,6	103,0	43,6
Грузооборот транспорта, млрд т-км	5 181,8	101,8	474,3	103,3	104,0	100,2	103,7	103,4
в том числе железнодорожного транспорта	2 344,1	101,7	208,6	103,0	104,6	100,2	101,7	102,6
Объем услуг связи, млрд руб.	1 730,2	96,2	149,4	97,5	100,3	99,6 ²⁾	101,6 ²⁾	101,2

Продолжение

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Оборот розничной торговли, млрд руб.	28 317,3	95,4	2 919,6	94,8	119,3	90,0	85,9	120,5
Объем платных услуг населению, млрд руб.	8 377,8	99,7	764,0	99,9	104,2	98,0 ²⁾	97,0 ²⁾	106,1
Внешнеторговый оборот ³⁾ , млрд долларов США	473,4	88,6	50,8	109,9	114,9	66,4	73,8	110,3
в том числе: экспорт товаров	281,7	82,5	31,3	108,9	117,8	68,7	75,5	113,2
импорт товаров	191,7	99,3	19,5	111,7	110,6	62,7	71,3	106,0
Инвестиции в основной капитал, млрд руб.	14 639,8	99,1				89,9		
Индекс потребительских цен		107,1		105,4	100,4	115,5	112,9	100,8
Индекс цен производителей промышленных товаров		104,0		107,4	100,6	112,4	110,7	97,8
Реальные располагаемые денежные доходы ⁴⁻¹⁾		94,1		93,6	150,0	96,8 ²⁾	104,9 ²⁾	150,6
Среднемесячная начисленная заработная плата работников организаций: номинальная, рублей	36 746 ⁵⁾	107,8 ⁵⁾	47 554	108,3	131,4	105,1 ²⁾	103,4 ²⁾	130,2
реальная		100,7 ⁵⁾		102,8	130,9	91,0 ²⁾	91,6 ²⁾	129,2
Общая численность безработных, млн человек	4,2 ⁶⁾	99,5	4,1	92,7	99,7	107,4 ²⁾	109,4 ²⁾	99,8
Численность официально зарегистрированных безработных, млн человек	1,0 ⁶⁾	98,8	0,9	89,4	105,5	109,2 ²⁾	112,5 ²⁾	106,4

¹⁾ Вторая оценка.
²⁾ Показатели рассчитаны без учета сведений по Республике Крым и г. Севастополю.
³⁾ В фактически действовавших ценах. Информация предоставлена по состоянию на 31 марта 2017 г.
⁴⁾ Данные за периоды 2016 г. – оценка.
⁵⁾ Предварительные данные.
⁶⁾ В среднем за месяц



Стоимость строительства жилья. Средняя фактическая стоимость 1 м² общей площади жилых помещений во введенных в эксплуатацию жилых домах, построенных в 2016 г., составила 40 890 руб. (в 2015 г. – 39 258 руб.).

Услуги связи

Объем услуг связи в 2016 г. составил 1 657,2 млрд руб. и по сравнению с 2015 г. уменьшился, в сопоставимой оценке (по данным Росстата), на 3,7 %.

Объем услуг связи в 2016 г.

Виды услуг связи	Услуги связи			Из них оказанные населению	
	млрд руб.	в % к		в общем объеме услуг, %	в % к итогу
предыдущему году		итогу			
Всего, в том числе:	1 657,2	96,3	100	52,1	100
– почтовая и спецсвязь	155,7	102,1	9,4	19,9	3,6
– междугородная, внутризональная и международная телефонная связь	55,1	89,6	3,3	20,3	1,3
– местная телефонная связь и услуги таксофонов	121,3	91,2	7,3	54,1	7,6
– документальная электросвязь	409,0	93,3	24,7	63,6	30,1
– радиосвязь, радиовещание, телевидение, спутниковая связь и проводное вещание, услуги радиочастотных центров	104,3	105,9	6,3	27,8	3,4
– подвижная связь	551,6	97,7	33,3	84,5	54,0
– услуги по присоединению и пропуску трафика	260,2	95,2	15,7	–	–

Услуги почтовой, телефонной, подвижной и документальной связи

Виды услуг связи	2016 г.	В % к 2015 г.	Справочно	
			2015 г.	В % к 2014 г.
Отправлено (исходящий платный обмен), млн шт.:				
– печатных изданий	756,3	88,1	858,7	81,9
– письменной корреспонденции: простой и заказной	1 394,5	95,4	1 461,1	91,4
– ценной	37,2	105,2	35,4	98,5
– почтовых переводов денежных средств	53,3	91,7	58,1	83,8
– выплат пенсий	354,5	92,3	384,1	93,8
– посылок	80,1	115,6	69,2	96,2
Исходящие внутризональные, междугородные и международные телефонные соединения сетей фиксированной связи (платные), млн ч	319,1	89,6	356,2	76,4
Абонентские устройства подвижной радиотелефонной (сотовой) связи, млн шт.	290,0	102,1	284,0	103,4
из них активных абонентов	231,4	101,8	227,3	102,8
Плотность абонентских устройств подвижной радиотелефонной (сотовой) связи на 100 человек населения, шт.	197,6		193,8	
Число активных абонентов фиксированного доступа сети Интернет, млн	27,7	102,8	26,9	107,3
из них физические лица	26,0	102,7	25,3	107,2
в том числе широкополосного доступа	27,5	102,9	26,7	107,3
из них физические лица	25,9	102,7	25,2	107,2
Число активных абонентов подвижной радиотелефонной связи, использующих услуги доступа в Интернет, млн	117,6	107,0	109,9	103,9

Розничная торговля

В 2016 г. в структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий составил 48,6 %, непродовольственных товаров – 51,4 % (в 2015 г. – 48,7 % и 51,3 % соответственно), в декабре 2016 г. – 48,5 % и 51,5 % соответственно (в декабре 2015 г. – 48,8 % и 51,2 % соответственно).



На розничных рынках и ярмарках население покупает более 6 % пищевых продуктов и табачных изделий и около 8 % непродовольственных товаров. По-прежнему велика роль рынков в обеспечении населения мясом животных, картофелем и плодоовощной продукцией, одеждой, обувью и чулочно-носочными изделиями. Вместе с тем удельный вес рынков в общем объеме продажи компьютеров, мониторов, мобильных телефонов, автомобильных деталей, узлов и принадлежностей, фармацевтических, медицинских и ортопедических товаров, книг не превышает 1 %.

Общественное питание

Оборот общественного питания в 2016 г. составил 1 351,9 млрд руб., или 97,3 % (в сопоставимых ценах) к 2015 году, в декабре 2016 г. – 135,9 млрд руб., или 96,5 % к соответствующему периоду предыдущего года.

Рынок платных услуг населению



Объем платных услуг населению по видам

Виды платных услуг	2016 г.			Декабрь 2016 г.			
	млн руб.	в % к		млн руб.	в % к		
		2015 г.	итогу		декабрю 2015 г.	ноябрю 2016 г.	итогу
Платные услуги, в том числе:	8 377,8	99,7	100	764,0	99,9	104,2	100
– бытовые	879,5	98,9	10,5	81,9	102,2	103,1	10,7
– транспортные	1 678,0	103,4	20,0	131,7	100,5	95,4	17,2
– связи	1 263,5	97,0	15,1	107,1	97,7	99,2	14,0
– жилищные	557,3	103,2	6,7	50,5	103,5	103,0	6,6
– услуги гостиниц и аналогичных средств размещения	202,0	108,1	2,4	16,0	110,8	96,6	2,1
– коммунальные	1 780,4	99,5	21,3	189,0	101,8	115,8	24,7
– культуры	149,2	101,7	1,8	14,9	98,2	108,2	2,0
– туристские	140,7	91,8	1,7	9,2	92,8	93,4	1,2
– физической культуры и спорта	67,4	108,6	0,8	6,9	106,0	104,4	0,9
– медицинские	547,5	99,7	6,5	50,7	94,5	102,3	6,6
– санаторно-оздоровительные	119,2	99,6	1,4	7,5	95,1	83,7	1,0
– ветеринарные	16,2	99,0	0,2	1,4	96,1	102,6	0,2
– системы образования	563,8	97,5	6,7	58,6	97,8	111,3	7,7
– социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам	18,4	¹⁾	0,2	1,7	¹⁾	¹⁾	0,2
– прочие виды платных услуг	394,7	¹⁾	4,7	36,9	¹⁾	¹⁾	4,9

¹⁾ Не рассчитывается индекс цен

Объем бытовых услуг населению по видам

Виды бытовых услуг	2016 г.			Декабрь 2016 г.			
	млн руб.	в % к		млн руб.	в % к		
		2015 г.	итогу		декабрю 2015 г.	ноябрю 2016 г.	итогу
1	2	3	4	5	6	7	8
Бытовые услуги	879 531,9	98,9	100	81 891,8	102,2	103,1	100
в том числе:							
– ремонт, окраска и пошив обуви	12 087,9	95,1	1,4	1 146,8	87,9	97,9	1,4
– ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий	28 545,3	92,8	3,2	2 689,6	91,2	99,5	3,3
– ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий	43 443,9	100,3	4,9	4 802,5	104,5	127,5	5,9
– техобслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования	275 250,2	99,7	31,3	24 883,1	102,7	100,5	30,4
– изготовление и ремонт мебели	31 525,1	¹⁾	3,6	3 232,1	¹⁾	¹⁾	3,9
– химическая чистка и крашение	6 259,8	98,8	0,7	581,8	114,5	96,1	0,7
– услуги прачечных	2 041,6	96,2	0,2	171,7	93,1	100,0	0,2

Продолжение

1	2	3	4	5	6	7	8
– ремонт и строительство жилья и других построек	247 219,6	99,9	28,1	22 641,5	103,7	97,8	27,6
– услуги фотоателье, фото- и кинолабораторий	13 276,7	95,2	1,5	1 220,4	97,6	109,1	1,5
– услуги бань, душевых и саун	24 342,4	97,0	2,8	2 523,7	97,0	111,4	3,1
– парикмахерские и косметические услуги	93 807,8	96,8	10,7	9 069,6	104,8	112,5	11,1
– услуги по прокату	10 942,8	¹⁾	1,2	979,6	¹⁾	¹⁾	1,2
– ритуальные услуги	57 115,4	96,9	6,5	4 928,8	102,4	101,3	6,0
– прочие виды бытовых услуг	33 673,4	¹⁾	3,9	3 020,6	¹⁾	¹⁾	3,7

¹⁾ Не рассчитывается индекс цен*Цены***Стоимость фиксированного набора потребительских товаров и услуг в декабре 2016 г.**

Субъект Российской Федерации	Стоимость набора		Изменение стоимости набора, %	
	руб.	в % к средне- русской стоимости	к предыду- щему месяцу	к декабрю 2015 г.
1	2	3	4	5
Российская Федерация	14 212,1	100	100,4	106,1
Центральный федеральный округ	15 769,4	111	100,3	106,7
Белгородская область	12 526,8	88	100,4	105,0
Брянская область	13 293,2	94	100,4	106,8
Владимирская область	14 056,9	99	100,4	105,9
Воронежская область	13 395,1	94	100,5	105,8
Ивановская область	13 566,4	95	100,3	106,4
Калужская область	14 019,8	99	100,5	105,2
Костромская область	12 923,4	91	100,3	106,8
Курская область	12 308,2	87	100,3	106,2
Липецкая область	12 325,7	87	100,3	105,7
Московская область	15 706,0	111	100,3	106,5
Орловская область	12 461,1	88	100,6	106,1
Рязанская область	13 329,6	94	100,4	106,9
Смоленская область	13 949,7	98	100,3	105,8
Тамбовская область	12 709,0	89	100,4	104,3
Тверская область	13 836,6	97	100,3	104,4
Тульская область	13 353,0	94	100,2	106,8
Ярославская область	13 852,1	97	100,4	106,7
г. Москва	20 714,7	146	100,3	108,2
Северо-Западный федеральный округ	15 084,0	106	100,4	106,5
Республика Карелия	15 326,9	108	100,3	105,3
Республика Коми	15 319,1	108	100,4	105,7
Архангельская область	15 816,9	111	100,7	106,0
в том числе: Ненецкий авт. округ	19 705,9	139	101,2	104,5
Архангельская область без авт. округа	15 670,7	110	100,7	106,1
Вологодская область	14 553,2	102	100,5	105,6

Продолжение

1	2	3	4	5
Калининградская область	14 547,4	102	100,1	107,0
Ленинградская область	14 796,2	104	100,5	105,6
Мурманская область	17 098,9	120	100,5	105,1
Новгородская область	12 965,3	91	100,1	106,7
Псковская область	13 811,0	97	100,1	105,4
г. Санкт-Петербург	15 577,9	110	100,4	107,1
Южный федеральный округ	13 353,6	94	100,4	106,0
Республика Адыгея	13 243,8	93	100,7	107,1
Республика Калмыкия	12 953,4	91	100,2	104,8
Республика Крым	12 990,2	91	100,7	108,9
Краснодарский край	14 905,3	105	100,5	105,4
Астраханская область	12 925,3	91	100,5	104,2
Волгоградская область	12 971,0	91	100,2	104,0
Ростовская область	14 222,9	100	100,2	105,3
г. Севастополь	13 091,5	92	100,5	116,3
Северо-Кавказский федеральный округ	13 324,0	94	100,4	105,5
Республика Дагестан	12 540,0	88	100,4	105,7
Республика Ингушетия	11 822,6	83	100,3	103,3
Кабардино-Балкарская Республика	13 555,6	95	101,2	107,2
Карачаево-Черкесская Республика	13 976,0	98	100,7	107,4
Республика Северная Осетия – Алания	12 764,7	90	100,5	104,1
Чеченская Республика	13 983,3	98	100,0	106,1
Ставропольский край	13 583,3	96	100,3	105,9
Приволжский федеральный округ	12 959,0	91	100,3	105,7
Республика Башкортостан	13 103,7	92	100,1	106,8
Республика Марий Эл	12 688,8	89	101,0	106,0
Республика Мордовия	12 428,1	87	100,6	106,3
Республика Татарстан	12 477,4	88	100,4	104,6
Удмуртская Республика	13 009,6	92	100,0	104,8
Чувашская Республика	12 444,0	88	100,5	106,4
Пермский край	13 553,4	95	100,1	105,1
Кировская область	13 144,9	92	100,1	105,0
Нижегородская область	13 917,0	98	100,4	107,0
Оренбургская область	12 186,9	86	100,4	104,3
Пензенская область	12 675,9	89	100,2	105,3
Самарская область	13 819,5	97	100,4	105,8
Саратовская область	12 071,9	85	100,7	104,1
Ульяновская область	13 022,9	92	100,4	107,3
Уральский федеральный округ	14 136,5	99	100,5	105,7
Курганская область	13 520,7	95	100,2	106,1
Свердловская область	14 028,0	99	100,4	106,7
Тюменская область	15 967,4	112	100,6	105,2
в том числе:				
Ханты-Мансийский авт. округ – Югра	17 200,1	121	100,7	105,9
Ямало-Ненецкий авт. округ	18 375,7	129	100,4	104,8
Тюменская область без авт. округов	13 725,8	97	100,5	104,5
Челябинская область	12 802,6	90	100,7	105,6
Сибирский федеральный округ	13 177,6	93	100,4	105,6
Республика Алтай	15 551,8	109	101,3	105,5

Продолжение

1	2	3	4	5
Республика Бурятия	13 480,9	95	100,4	103,8
Республика Тыва	12 925,6	91	100,5	104,9
Республика Хакасия	13 259,1	93	100,3	105,1
Алтайский край	12 721,3	90	100,4	107,8
Забайкальский край	13 229,6	93	100,5	105,2
Красноярский край	14 668,8	103	100,4	105,3
Иркутская область	13 288,9	94	100,2	106,7
Кемеровская область	12 084,2	85	100,3	106,3
Новосибирская область	14 029,1	99	100,4	105,6
Омская область	12 314,5	87	100,2	105,8
Томская область	13 878,4	98	100,2	104,2
Дальневосточный федеральный округ	17 650,1	124	100,5	104,7
Республика Саха (Якутия)	17 874,2	126	100,5	105,9
Камчатский край	24 385,3	172	100,6	105,4
Приморский край	16 925,9	119	100,4	104,5
Хабаровский край	17 627,0	124	100,4	105,2
Амурская область	14 930,5	105	100,4	104,5
Магаданская область	20 576,2	145	100,6	105,0
Сахалинская область	17 975,2	126	100,6	104,0
Еврейская авт. область	16 259,5	114	100,1	104,9
Чукотский авт. округ	23 101,6	163	100,4	108,0

Денежные доходы и потребительские расходы в расчете на душу населения в 2016 г., руб.

Субъект Российской Федерации	Октябрь		Ноябрь		Декабрь	
	денежные доходы	потребительские расходы	денежные доходы	потребительские расходы	денежные доходы	потребительские расходы
1	2	3	4	5	6	7
Российская Федерация	30 975	23 141	30 624	23 065	45 948	26 889
Центральный федеральный округ	39 159	30 023	39 621	30 337	58 507	31 646
Белгородская область	29 231	21 494	29 535	21 448	42 271	22 813
Брянская область	26 348	19 811	26 868	19 765	32 900	22 054
Владимирская область	22 694	16 411	23 015	16 528	31 618	18 744
Воронежская область	29 107	22 171	29 082	22 821	41 333	26 111
Ивановская область	22 697	15 763	22 523	15 625	33 431	17 347
Калужская область	26 338	19 373	27 868	18 975	38 456	20 800
Костромская область	23 917	16 020	22 882	16 265	30 742	18 173
Курская область	27 574	19 836	27 295	20 180	37 506	22 474
Липецкая область	27 617	21 483	28 533	21 644	38 474	24 205
Московская область	41 863	29 167	40 647	29 421	56 759	33 130
Орловская область	23 071	16 997	22 918	16 952	31 494	18 521
Рязанская область	24 727	16 477	24 295	16 941	35 554	19 357
Смоленская область	22 582	16 417	23 188	16 704	32 700	18 905
Тамбовская область	26 839	20 890	26 663	20 794	36 078	23 696
Тверская область	23 625	18 323	23 509	18 163	34 399	21 215
Тульская область	26 583	18 552	26 632	18 585	38 928	21 879
Ярославская область	26 590	16 984	23 964	16 885	33 743	18 511
г. Москва	58 338	48 041	60 582	48 714	94 602	46 918

Продолжение

1	2	3	4	5	6	7
Северо-Западный федеральный округ	31 961	23 322	31 590	23 212	51 602	27 653
Республика Карелия	24 257	18 480	24 177	18 395	35 328	21 639
Республика Коми	29 032	20 905	29 520	20 597	43 468	22 831
Архангельская область	30 931	22 870	30 296	22 903	43 290	24 930
в том числе: Ненецкий авт. округ	70 439	24 461	64 338	23 149	97 642	26 939
Архангельская область без авт. округа	29 398	22 808	28 976	22 894	41 182	24 852
Вологодская область	26 011	15 774	24 614	15 551	33 889	18 400
Калининградская область	23 843	18 448	24 201	18 500	35 944	21 589
Ленинградская область	27 542	20 254	26 676	19 807	36 529	22 409
Мурманская область	33 085	23 857	33 909	25 036	61 450	35 917
Новгородская область	24 829	20 024	28 482	20 001	33 570	22 073
Псковская область	21 906	16 625	20 850	16 339	30 435	19 133
г. Санкт-Петербург	39 896	29 214	39 108	29 033	72 154	35 308
Южный федеральный округ	25 709	21 608	26 312	21 510	37 904	26 117
Республика Адыгея	24 518	19 264	24 936	18 717	32 181	21 357
Республика Калмыкия	15 166	7 531	17 159	7 507	20 690	8 695
Республика Крым	17 749	12 967	18 528	12 466	26 263	13 102
Краснодарский край	31 478	27 895	32 775	28 091	47 403	36 799
Астраханская область	21 779	17 858	21 101	17 657	30 503	19 032
Волгоградская область	21 073	16 609	21 131	16 624	30 323	18 516
Ростовская область	27 006	22 907	27 191	22 663	39 752	26 800
г. Севастополь	18 905	16 428	19 489	15 765	28 843	17 973
Северо-Кавказский федеральный округ	25 455	20 195	26 639	21 091	37 013	26 880
Республика Дагестан	35 020	30 122	37 240	32 015	51 601	44 909
Республика Ингушетия	15 540	8 541	16 350	8 339	22 688	8 435
Кабардино-Балкарская Республика	21 408	15 798	21 951	16 429	29 811	19 495
Карачаево-Черкесская Республика	17 432	8 789	16 368	8 827	21 916	10 074
Республика Северная Осетия – Алания	21 912	15 972	21 863	16 408	34 140	20 688
Чеченская Республика	22 672	13 570	23 803	14 061	31 962	14 883
Ставропольский край	21 691	19 092	22 732	19 643	31 699	23 190
Приволжский федеральный округ	25 583	19 578	25 685	19 453	35 597	21 716
Республика Башкортостан	32 000	26 032	32 466	26 226	39 494	28 001
Республика Марий Эл	17 457	12 892	18 358	13 429	27 147	15 078
Республика Мордовия	17 072	11 250	17 675	11 046	24 780	12 866
Республика Татарстан	31 035	25 414	32 408	25 242	50 589	28 545
Удмуртская Республика	23 010	15 154	22 537	15 020	29 919	16 530
Чувашская Республика	17 546	13 418	17 345	13 122	25 930	14 391
Пермский край	27 590	20 254	27 797	20 038	38 376	22 810
Кировская область	20 302	15 502	20 128	15 288	28 706	16 823
Нижегородская область	29 285	21 637	29 107	21 471	40 062	23 825
Оренбургская область	22 079	15 440	21 569	15 469	27 545	17 288
Пензенская область	21 611	16 121	20 903	16 166	29 363	18 990
Самарская область	26 308	21 378	25 807	20 689	36 157	23 452
Саратовская область	18 668	14 293	18 794	14 239	26 565	15 823
Ульяновская область	22 235	14 704	21 613	14 827	30 367	17 595
Уральский федеральный округ	30 966	23 237	30 588	23 056	42 665	26 148
Курганская область	19 686	13 133	19 968	12 940	24 203	15 058
Свердловская область	33 475	28 424	33 526	27 703	45 028	31 711
Тюменская область	38 467	26 678	37 540	26 988	56 783	30 547

Продолжение

1	2	3	4	5	6	7
в том числе:						
Ханты-Мансийский авт. округ – Югра	39 604	26 607	39 443	26 997	58 138	30 473
Ямало-Ненецкий авт. округ	58 057	27 758	58 703	29 059	93 160	33 853
Тюменская область без авт. округов	30 002	26 361	27 641	26 217	41 911	29 415
Челябинская область	22 893	15 754	22 390	15 739	29 706	17 454
Сибирский федеральный округ	23 332	16 775	23 131	16 601	33 709	19 660
Республика Алтай	16 816	10 279	15 509	10 024	23 483	12 025
Республика Бурятия	25 204	19 483	24 831	19 428	31 807	21 171
Республика Тыва	14 394	7 954	14 093	8 182	23 960	9 745
Республика Хакасия	19 879	14 681	20 244	15 000	27 553	16 817
Алтайский край	22 683	16 092	21 666	15 907	35 194	21 925
Забайкальский край	22 883	16 123	22 576	15 802	33 411	19 401
Красноярский край	26 874	19 563	27 145	19 488	40 664	23 172
Иркутская область	20 799	14 150	21 544	14 421	30 114	16 478
Кемеровская область	21 696	14 724	20 889	14 342	28 482	16 319
Новосибирская область	25 646	19 824	25 659	19 372	39 456	22 809
Омская область	24 326	17 646	23 344	17 323	30 804	19 439
Томская область	21 755	15 622	22 630	15 398	33 772	17 941
Дальневосточный федеральный округ	34 971	25 464	36 289	25 820	53 536	30 892
Республика Саха (Якутия)	39 568	27 739	42 321	28 981	64 670	39 327
Камчатский край	37 566	23 390	35 726	23 390	56 391	28 745
Приморский край	31 520	23 175	32 038	23 801	44 638	26 741
Хабаровский край	35 987	28 096	37 398	28 059	55 554	35 167
Амурская область	28 928	21 356	28 629	20 998	42 405	24 109
Магаданская область	44 756	27 702	51 314	27 293	61 872	28 903
Сахалинская область	45 439	33 691	48 833	33 930	75 052	36 905
Еврейская авт. область	21 807	16 555	22 372	16 597	35 132	18 441
Чукотский авт. округ	46 774	22 090	61 844	23 713	117 448	26 527

2. Сведения о рынке финансовых услуг (по данным ЦБ РФ)

Сведения о количестве участников финансового рынка

Участники финансового рынка	на 01.01.2015	на 01.01. 2016	на 31.12. 2016
Субъекты страхового дела, ед.	567	478	364
в том числе:			
– страховые организации	404	334	256
– общества взаимного страхования	12	10	12
– страховые брокеры	151	134	96
Субъекты микрофинансирования, ед.	18 244	17 420	14 601
в том числе:			
– микрофинансовые организации	4 200	3 688	2 588
– жилищные накопительные кооперативы	88	77	69
– кредитные потребительские кооперативы	3 545	3 500	3 059
– сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	1 649	1 738	1 470
– ломбарды	8 762	8 417	7 415
Количество действующих кредитных организаций, ед.	834	733	623
в том числе:			
– банков	–	681	575
– небанковских кредитных организаций	–	52	48
Прирост за 2016 год: банков – 15,6 %, небанковских кредитных организаций – 7,7 %			

Сведения об объемах предоставления финансовых услуг**Страховой сегмент**

	31.12.2015	31.12.2016
Объем собранных страховых премий, млн руб.	1 023 819,3	1 180 631,6
Выплаты по договорам страхования, млн руб.	509 217,5	505 790,1
Количество заключенных договоров страхования с физическими лицами, ед.	129 429 119	154 119 515
Доля договоров с физическими лицами, %	56,87	58,18

Сегмент микрозаймов

Количество договоров микрозаймов, заключенных за отчетный период, ед.	11 320 327	19 004 787
в том числе: с физическими лицами	11 266 691	18 970 428
Портфель микрозаймов, выданных МФО (сумма задолженности по основному долгу по выданным микрозаймам на конец отчетного периода), млн руб.	–	88 104,8
в том числе: физическим лицам	70 303,6	66 705,8
Сумма микрозаймов, выданных за отчетный период, млн руб.	139 912,8	195 095,2
в том числе: физическим лицам	117 532,7	170 970,3

Структура финансовых активов населения, млрд руб.

Виды финансовых активов	31.12.2015	31.12.2016
Финансовые активы – всего, в том числе:	36 425,9	39 412,3
Депозиты – всего, в том числе:	23 219,1	24 200,3
– в рублях	16 398,2	18 476,7
– в иностранной валюте	6 820,9	5 723,7
Ценные бумаги	3 513,3	4 261,1
Страховые резервы по страхованию жизни	232,9	354,1
Пенсионные резервы в НПФ (рыночная стоимость)	1 000,4	1 111,5
Пенсионные накопления – всего, в том числе:	3 794,0	4 169,1
– в негосударственные пенсионные фонды (рыночная стоимость)	1 734,4	2 148,7
– в Пенсионный фонд России	2 059,6	2 020,4
Стоимость чистых активов ПИФ для неквалифицированных инвесторов	605,3	621,2
Прочее (наличные денежные средства)	4 060,8	4 695,0
Кредиты и прочие средства, предоставленные кредитными организациями физическим лицам	10 684	10 804