



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В  
СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И  
БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
Территориальный отдел Управления Федеральной  
службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по  
Свердловской области в Талицком, Байкаловском,  
Тугулымском районах,  
г. Камышлов, Камышловском и Пышминском  
районах  
(Талицкий отдел Управления Роспотребнадзора по  
Свердловской области)  
623640. Свердловская область, г. Талица,  
ул. Красноармейская, 32.  
Тел.: (34371)2-85-22 Факс: (34371)2-85-22  
E-mail: mail\_14@66.rosпотребнадзор.ru  
ОКПО 75756282, ОГРН 1056603541565,  
ИНН/КПП6670083677/667001001

Главе  
Камышловского муниципального района  
Макарянну Олегу Альбертовичу  
E-mail: adm\_kammr@mail.ru

от 25.07.2023 г. № 66-14-13/09-02-3033-2023

*Доклад «Защита прав потребителей в 2022  
г. в Камышловском муниципальном районе»*

В 2022 году Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и консультационным пунктом для потребителей Талицкого филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области было рассмотрено 74 обращения (в 2021 г. – 134), поступивших с территории Камышловского муниципального района, и касающихся нарушений прав потребителей, из них: 43 обращения в сфере услуг, 31 – торговля непродовольственными товарами.

Значительная часть обращений связана с нарушением прав потребителей в сфере торговли, в том числе 8 дистанционная торговля, что составляет 42 % в структуре всех поступивших обращений, (в 2021 г. - 77).

Основные причинами для обращений граждан стали:

- ненадлежащее качество товара, в том числе бытовые приборы, сотовые телефоны, мебель, одежда, обувь, - отсутствие информации на товарах, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации;
- несоответствие цены указанной на ценнике, цене, предъявляемой в кассовом чеке;
- отказ продавцов в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;

Большая часть поступивших в 2022 г. обращений в сфере оказания услуг. В том числе, 34 обращения по оказанию жилищно-коммунальных услуг, что составляет 46 % в структуре всех поступивших обращений, (в 2021 г. – 39).

Основными причинами для обращений стали:

- предоставление жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (качество питьевой воды, температурный режим, напор воды ненадлежащее содержание общедомового имущества)
- необоснованные начисления за коммунальные услуги (электроснабжение, газ, водоснабжение)

По результатам рассмотрения обращений, потребителям, как правило, предоставлялись разъяснения, оказывалась помощь в составлении претензий, исковых

заявлений (в некоторых случаях с предоставлением интересов истцов в суде), а также в адрес юридических лиц и индивидуальных предпринимателей направлялись предложения о добровольном урегулировании спора.

Обращения, касающиеся начислений платы за услуги ЖКХ и напора воды перенаправлялись по подведомственности в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

В 2022 г. поступило 3 обращения по оказанию финансовых услуг, что составляет 4 % из числа общих обращений, (в 2021 г. – 16).

Основными причинами для обращений стали:

- навязывание дополнительных платных услуг при заключении договоров (комиссии, страхование и т.д.);

- отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований.

Также в 2022 г. рассмотрено 4 обращения по оказанию бытовых услуг, что составляет 5 % в структуре всех поступивших обращений (изготовления и монтаж окон из ПВХ, изготовление дверей) (в 2021 г. – 0), 2 обращения по оказанию медицинских услуг, что составляет 3 % из числа всех поступивших обращений (в 2021 г. - 0).

В целом, количество обращений в области защиты прав потребителей в 2022 г. в сравнении с аналогичным показателем 2021 г. уменьшилось в 1,8 раз.

Снизился показатель по обращениям в сфере торговли в 2,5 раза. Количество обращений по оказанию финансовых услуг уменьшилось в 5,3 раза.

Количество обращений по качеству оказания услуг связи, транспортных услуг, услуг общественного питания, платных образовательных услуг остается на прежнем уровне.

Из представленных Администрацией Камышловского муниципального района отчетов «Организация региональной системы защиты прав потребителей», следует, что специалистами муниципального образования по защите прав потребителей в 2022 г. консультаций дано не было, что свидетельствует о том, что специалистами Администрации поднадзорной территории работа по защите прав потребителей не ведется.

Плановые и внеплановые мероприятия в 2022 году не проводились, в связи с тем, что Правительством Российской Федерации принято Постановление Правительства РФ от 10.03.2022 N 336 "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля" в соответствии с которым введены ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий (плановых и внеплановых), а также возбуждение дел об административных правонарушениях.

Однако Постановлением Правительства 336 не введены ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (наблюдение за соблюдением обязательных требований и выездные обследования).

Так в 2022 году специалистами Талицкого отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области на поднадзорной территории, проведено 2 таких мероприятия.

В рамках проведенных мероприятий наибольшее внимание уделялось приоритетной группе товаров (бытовая химия, технически сложные товары, одежда для взрослых и детей, ламповая продукция, обувь для взрослых и детей, парфюмерно-косметические изделия, мебель, игрушки), а также товарам подлежащим маркировке средствами идентификации.

На сегодняшний день маркировке подлежат следующие непродовольственные группы товаров:

- альтернативная табачная продукция;
- духи и туалетная вода;
- шины и покрышки пневматические резиновые;
- продукция легкой промышленности: предметы одежды, белье постельное, столовое, туалетное и кухонное;
- обувные товары;
- фотокамеры (кроме кинокамер), фотовспышки и лампы вспышки;
- лекарственные препараты для медицинского применения;

- товары из натурального меха.

Контроль за соблюдением требований к маркировке лекарственных препаратов для медицинского применения осуществляют органы Росздравнадзора.

Несмотря на то, что в 2022 г. на территории Камышловского муниципального района нарушений в части маркировки выявлено не было, практика показывает, что на других поднадзорных территориях нарушения имеют место быть.

Анализ показывает, что в сравнении с показателем 2021 года увеличился удельный вес забракованной продукции среди следующих групп товаров: технически сложные товары – 42,3 % (в 2021 г. - 42,2 %); детские игрушки – 40,9 % (в 2021 г. - 40,5 %); ламповая продукция – 35,4 % (в 2021 г. - 35,2 %); обувь для взрослых – 46,9 % (в 2021 г. - 45,9 %); мебель – 62,8 % (в 2021 г. - 40,1%); детская обувь – 35,6 % (в 2021 г. - 35,3 %); парфюмерно-косметические изделия – 30,9 % (в 2021 г. - 30,3 %).

Снижение удельного веса забракованной продукции наблюдается среди следующих групп товаров: одежда для взрослых – 48,6 % (в 2021 г. - 48,8 %), детская одежда – 44,0 % (в 2021 г. - 44,1 %).

В группе товаров бытовой химии в 2022 г. забраковка отсутствует (в 2021 г. - 15,8 %).

Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:

- отсутствие маркировки (игрушки, детская одежда, одежда для взрослых, обувь) с установленной законом информацией о товаре;

- отсутствие на маркировке информации на русском языке;

- продажа низковольтного оборудования без эксплуатационных документов.

Сумма стоимости продукции, не соответствующей требованиям действующего законодательства составила 1639,9 тыс. руб.

По результатам проведенных мероприятий в индивидуального предпринимателя выдано 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (из них 1 торговля непродовольственными товарами, а также рекомендации по соблюдению обязательных требований в которых контролируемому лицу предлагается в добровольном порядке представить сведения об устранении нарушений в определенный срок.

В 2022 г. профилактические мероприятия являются приоритетными по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий с целью стимулирования добросовестного соблюдения обязательных требований контролируемыми лицами.

Так в рамках выполнения программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся профилактические мероприятия, в том числе: консультирование, профилактические визиты.

Согласно постановлению Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей обязательные профилактические визиты должны проводиться в отношении контролируемых лиц, приступающих к осуществлению деятельности в сфере продажи товаров, оказания услуг (выполнения работ), не позднее чем в течение одного года со дня начала такой деятельности.

Профилактический визит проводится инспектором в форме профилактической беседы по месту осуществления деятельности контролируемого лица либо путем использования видео-конференц-связи.

Так на поднадзорной территории профилактических визитов в 2022 г. не проводилось.

В области консультирования населения 27 субъектов, оказывающих услуги населению и осуществляющих реализацию продовольственных и непродовольственных товаров проконсультировано Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области. Значительная часть вопросов имеется по маркировке товаров и размещения информации.

Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в 2022 г. дано 4 заключения в сфере защиты прав потребителей (в 2021 г. - 4), из них: 2 – розничная торговля непродовольственными товарами, 2 - жилищно-коммунальные услуги.

**С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в 2022 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей, в 2023 году предлагается:**

**1. Для обеспечения эффективной защиты прав потребителей**

- продолжить активную работу в области защиты прав потребителей по традиционно проблемным сферам потребительского рынка - сферам жилищно-коммунального хозяйства, торговли, туризма, транспорта, финансовых услуг, медицинских услуг;

- обеспечить усиление работы в области защиты прав потребителей по отдельным сферам потребительского рынка (особое внимание уделять – маркировке продукции средствами идентификации, деятельности владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); рынку услуг: юридических, туристских и экскурсионных, гостиничных, культурно-зрелищных, транспортных, бытовых, финансовых, услуг общественного питания; реализации социально уязвимых граждан);

**2. Рекомендовать Главе Камышловского муниципального района:**

- обеспечить разработку и принятие муниципальных программ по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

- с целью информирования населения обеспечить публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

- обеспечивать реализацию функций в сфере защиты прав потребителей, предусмотренных ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300- 1 «О защите прав потребителей» (консультирование граждан, судебная защита прав потребителей).

- ежеквартально до 25 числа последнего месяца предоставлять в Талицкий отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области отчетную форму «О результатах деятельности специалистов муниципального образования, направленной на защиту прав потребителей».

**3. Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:**

1) Принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также нормативных актов регламентирующих порядок маркировки товаров средствами идентификации.

2) Обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

3) Обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

4) Принимать участие в мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований, которые реализуются контрольными (надзорными) органам, в том числе, не отказываться от проведения профилактического визита в случае поступления соответствующего уведомления от контрольного (надзорного) органа, подавать самостоятельно заявки на проведение профилактических визитов, обращаться в необходимых случаях за консультацией в адрес контрольных (надзорных) органов, участвовать в семинарах и иных мероприятиях, которые инициируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

5) В условиях ограничений в проведении контрольных (надзорных) мероприятий, введенных Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Предлагаю рассмотреть представленный доклад и принять распорядительный документ в рамках полномочий (план мероприятий по защите прав потребителей).

Результаты рассмотрения (разработанный план мероприятий по защите прав потребителей, протокол аппаратного совещания) прошу направить в Территориальный отдел по адресу: г. Талица, ул. Красноармейская, д. 32, **в срок до 31.08.2023 г.**, либо на адрес электронной почты: Fedorova\_EN@66.rospotrebnadzor.ru.

И.о начальника Территориального отдела  
Управления Роспотребнадзора по Свердловской  
области в Талицком, Байкаловском, Тугулымском  
районах, городе Камышлов, Камышловском  
и Пышминском районах



И.П. Власов

Исполнитель: специалист-эксперт Е.Н. Федорова  
тел.: (34371) 2-85-44