Итоги деятельности Управления Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей в 2018 году.

В 2018 году продолжена реализация подпрограммы «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» (далее – Программа) в рамках государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области» на период 2014- 2020 гг.

Целью Программы является создание необходимых условий для максимальной реализации потребителями Ленинградской области своих законных прав и интересов. Указанная цель базируется на сути национальной политики в сфере защиты прав потребителей: создание равных и реальных условий для реализации гражданами своих законных прав и интересов повсеместно на территории Российской Федерации.

В 2018 году в 14-ти муниципальных районах Ленинградской области действовали муниципальные программы (подпрограммы) по защите прав потребителей, осуществляли деятельность 11 координационных советов на уровне муниципальных районов.

В 2018 году сотрудниками ИКЦ потребителям оказана 5300 консультация, в том числе подготовлено претензионных писем и исковых заявлений - 1270.

Разработаны и изданы информационно-справочные материалы по защите прав потребителе:

Справочник потребителя. «Защита прав потребителей при продаже некачественных товаров или оказания некачественной услуги» -1 000шт. справочников

Памятка потребителя «Защити свои права» - 3000 шт.

В районах области работают 18 информационно-консультационных центров, деятельность которых предусмотрена Программой. Ежегодно из областного бюджета на эти цели выделяется более 2,5 млн. рублей.

В 2018 году Управлением проведено 1070 внеплановых проверок за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства о защите прав потребителей (в 2017 г. – 1722, 2016 г. – 1339). Плановые проверки за соблюдением требований законодательства о защите прав потребителей в 2018 году не проводились.

Структура удельного веса проверок по вопросам защиты прав потребителей в отчетном периоде следующая проверки в сфере торговли – 67,9% (в 2017 г. -74,2%, в 2016 г. - 63,6%); в сфере услуг – 32,1% (в 2017 г . - 25,8%, 2016 г. - 36,4%). Рост удельного веса проверок в сфере услуг произошел за счет увеличения количества внеплановых проверок в сфере общественного питания (на 53 проверки), гостиничных услуг (на 22 проверки), прочих услуг (на 19 проверок).

Структура проведенных мероприятий по контролю в сфере оказания потребительских услуг по видам деятельности следующая: 32,3% - в сфере общественного питания; 21,7% - в сфере организованного отдыха детей; 7,1% - в сфере платных образовательных услуг; 6,0% - в сфере платных медицинских услуг; 1,6% - в сфере жилищно-коммунальных услуг; 1,1% - в сфере бытового обслуживания населения; 30,2% - иных видов деятельности.

**Структура контрольно – надзорных мероприятий по видам деятельности**

**субъектов надзора (в процентах к итоговой строке)**

**Внеплановые проверки в соответствии с поручениями Президента и Правительства Российской Федерации.**

**Указ Президента Российской Федерации от 06.08.2014г. № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации».** В целях реализации указов Президента Российской Федерации от 06.08.2014 № 560 «О применении специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», от 29.07.2015 № 391 «Об отдельных специальных экономических мерах, применяемых в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» и от 28 ноября 2015 года № 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», Управление проводит надзорные мероприятия по недопущению ввоза на территории Российской Федерации «санкционной» продукции, определенной постановлениями Правительства РФ от 07.08.2014 № 778 и от 30.11.2015 № 1296.

В течение 2018 года проведено 766 проверок в отношении предприятий торговли, включая оптовую торговлю, и детских образовательных учреждений. На 738 объектах выявлены нарушения (96,3 % от числа проверенных), за нарушения требований санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей на виновных юридических, должностных лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан наложено 1207 административных штрафов на сумму 13 млн. 407 тыс. 100 рублей (2017 г.-1195 административных штрафов на сумму - 13 млн. 063 тыс. рублей) снято с реализации 1305 партий пищевой продукции объемом 4558 кг (в 2017 г.- 1275 партии, объемом 4438 кг.)

По результатам проверок на четырнадцати предприятиях торговли Ленинградской области выявлено и уничтожено 154 партии пищевой продукции стран Евросоюза общим объемом 172,9 кг: мясная, молочная, рыбная продукция, фрукты и соль.

Всего с начала действия указов Президента Российской Федерации с 2014 года выявлено и изъято из оборота 555 партии пищевой продукции стран Евросоюза общим объемом 876,94 кг: мясная, молочная, рыбная продукция, фрукты, овощи и соль. Из них на предприятиях торговли в соответствии с порядком действий по принятию решений об изъятии запрещенной к ввозу продукции уничтожено 460 партий продукции общим объемом 571,1 кг.

Установлено, что во всех случаях выявленная продукция ввезена на территорию Российской Федерации физическими лицами в частном порядке.

**В рамках исполнения приказа Роспотребнадзора от 03.10.2018 № 777 «О проведении внеплановых проверок в отношении участников оборота товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации»,** изданного на основании поручения заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Козака от 24.08.2018 № ДК-П9-5528, Управлением актуализирован реестр из 17 субъектов надзора (14 – индивидуальных предпринимателей и 3 юридических лица), осуществляющих реализацию изделий из меха на территории Ленинградской области.. Всего проведено 19 внеплановых контрольно–надзорных мероприятий, в том числе на 1-ой ярмарке. Досмотрено 4366 единиц меховых изделий. Проверками охвачено 100 % субъектов надзора.

На шести объектах торговли выявлены нарушения требований к маркировке контрольно - идентификационными знаками 44 единиц меховых изделий, из них 29 - производства Греции, Турции, Китай и 15 - России. Общая стоимость арестованной продукции составила 5 млн. 302 тыс. 700 рублей. Составлено 6 протоколов об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ и направлены для рассмотрения в суд.

Одновременно в ходе проведения проверок выявлены нарушения требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011), составлено 6 протоколов по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ, вынесено 6 постановления на общую сумму 112 тыс. рублей.

За иные нарушения законодательства в сфере защите прав потребителей в отношении индивидуальных предпринимателей составлено 17 протоколов об административных правонарушениях. Вынесено административных штрафов на общую сумму 39 500 рублей.

В 2018 году было проинспектировано 48 групп товаров, три четверти которых – продовольственные товары, в том числе социально значимые: мясо и мясные продукты, рыба и рыбная продукция, молоко и молочные продукты, хлеб и хлебобулочные изделия, масложировые продукты, сахар, крупы, мука.

Сняты с реализации товары из 43 наименований товарных групп (89,6% от количества проверенных товарных групп), из них 36 групп продовольственных товаров (94,7 % от количества проверенных товарных групп продовольственных товаров) и 7 групп непродовольственных товаров (70 % от количества проверенных товарных групп непродовольственных товаров.

Чаще всего выявлялись факты нарушения прав потребителей при продаже молочной, рыбной, мясной продукции, плодоовощной продукции.

Особое внимание уделялось контролю за оборотом алкогольной, табачной продукции, а также за реализацией детских игрушек, ламповой продукции, товаров, содержащих информацию о классах энергетической эффективности или иную обязательную информацию об энергетической эффективности.

В рамках надзора за оборотом алкогольной продукции в 2018 году проверено 311 предприятий розничной торговли, осуществляющих оборот алкогольной продукции, в ходе проверок отобрано для лабораторных исследований 200 проб алкогольной продукции. По результатам исследований, проведенных ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области», 2 исследованных образца (водки) не соответствовали нормативным требованиям по массовой концентрации уксусного альдегида и объемной доле этилового спирта (крепость). Всего за выявленные нарушения к административной ответственности привлечены 3085 виновных лица (юридические и должностные лица, индивидуальные предприниматели) с назначением административных штрафов на общую сумму 5 млн. 075 тыс. 450 рублей. Изъято из оборота 74 партий алкогольной продукции объемом 35,17 дкл и 6 партий пива и пивных напитков объемом 6,2 дкл.

Управлением проводится мониторинг сайтов в сети «Интернет», допустивших распространение информации о дистанционной продаже алкогольной продукции. По результатам мониторинга Управлением в Октябрьский районный суд г. Санкт-Петербурга направлено 19 исковых заявления о признании информации на сайтах сети «Интернет» о приобретении алкогольной продукции информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено. Судом рассмотрены 6 исков, все удовлетворены, закрыто 6 страниц/сайтов с информацией о дистанционной продаже алкогольной продукции. 13 исков находятся в рассмотрении.

Досмотрено 64060 пачек табачных изделий, за нарушения требований законодательства изъято из оборота 683 пачки (1,1% от общего количества досмотренной продукции).

Проведено 44 проверки, в ходе которых проверялась товарная продукция, подлежащая нанесению маркировки о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности. Досмотрено 3154 единиц ламповой продукции на общую сумму 104 тыс. 912 рублей, из них 36 единиц (1,2%) на сумму 952 рубля реализовывались с нарушением обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, выявлены факты реализации ламповой продукции 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. По фактам выявленных правонарушений к административной ответственности привлечены два индивидуальных предпринимателя по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ на сумму 10,0 тыс. рублей каждый.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий в 2018 году было выявлено 9157 нарушений Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) и иных законов и нормативных правовых актов РФ в области защиты прав потребителей, требований ТР ТС и ЕСТ ТС. Удельный вес нарушений норм Закона «О защите прав потребителей» составляет 54,5% от общего количества выявленных нарушений норм законодательства, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей (в 2017 г. -57,9%, в 2016 г. – 54,6%).

Наблюдается рост количество выявленных нарушений требований технических регламентов Таможенного союза при контроле за оборотом непродовольственных товаров в 2,3 раза (в 2017 году по сравнению с 2016 годом – также в 2.3 раза).

Необходимо отметить, что снижение числа 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 2018 году значительно повысился и составил 8,3 (в 2017 г. – 3,0; 2016 г.- 3,0).

Проведено 32 административных расследования по вопросам нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей (в 2017 г. – 34), что составляет 8,2% от общего количества проведенных Управлением административных расследований (в 2017 г. - 10,2%). Число административных расследований, в ходе которых выявлены нарушения – 27 (или 84,4% от общего числа проведенных расследований в сфере защиты прав потребителей; в 2017 г. - 91,1%).

За выявленные нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей Управлением вынесено 1661 постановление о привлечении к административной ответственности (в 2017 г. – 2477, в 2016 г. - 1626). Возросло количество вынесенных постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения на 48%, и составило – 678 (в 2017 г. – 458, в 2016 г. - 41). Общая сумма штрафов составила 10 млн. 971 тыс. 900 рублей (2017 г. - 15 млн. 236 тыс. 900 рублей). Снижение количества постановлений связано с сокращением числа проверок, при этом количество постановлений в сфере защиты прав потребителей на 1 проверку составило 1,5 (в 2017 г. – 1,4; в 2016 г. – 1,2).

Число постановлений о назначении административного наказания, вынесенных в отношении юридических лиц, - 412 (в 2017 г. – 562; в 2016 г. – 364). Удельный вес постановлений в отношении юридических лиц в 2018 году (от общего числа постановлений по защите прав потребителей) вырос и составил 24,6% (в 2017 г. - 22,6%; в 2016 г. – 22,3%).

В 2018 году Управлением проводились мероприятия по подготовке и направлению в адрес юридических лиц и индивидуальных предпринимателей предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в том числе, на основании информации о признаках нарушений обязательных требований, содержащихся в поступивших обращениях потребителей. Всего направлено 64 предостережения, из них в связи с признаками нарушений обязательных требований в сфере торговли – 15 (в том числе, при организации торговли продовольственными товарами – 11, непродовольственными группами товаров – 4) и в сфере услуг – 49 (в сфере общественного питания -3, жилищно-коммунальных услуг – 3, образовательных услуг - 43).

В ответ юридическими лицами и индивидуальными предпринимателям представлено в Управление 21 уведомление о рассмотрении 21 предостережений (принятии мер по исполнению). Срок ответа на 43 предостережения не наступил.

В 2018 году Управлением подано в суды 116 исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2017 г. - 112, 2016 г.– 95). В 2018 году судами рассмотрено 90 исков в защиту прав неопределенного круга потребителей, из них удовлетворены требования Управления по 90 исковым заявлениям, что составило 100% от общего количества рассмотренных исков в защиту прав неопределенного круга потребителей (в 2017 г. – 98,9%, 2016 г. - 100%).

Рассмотрено 35 исков в защиту прав конкретного потребителя из 39 поданных Управлением (в 2017 г. – 38; в 2016 году – 37), из них удовлетворены требования потребителей по 33 искам. Удельный вес удовлетворенных исков от числа рассмотренных в защиту прав конкретного потребителя составил 94,3% (в 2017 г. - 93,3%).

Подано 1 заявление о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное нарушение прав потребителей. Находится на рассмотрении суда.

Управлением в рамках установленных полномочий подготовлено 198 заключений по делу в целях защиты прав потребителей (в 2017 г. – 159; в 2016 г. – 157). В 2018 году судами рассмотрено 127 дела, в которых Управление выступало в судах в качестве государственного органа дающего заключение по делу в целях защиты прав потребителей, удовлетворены требования потребителей по 125 искам, что составило 98,4% от числа рассмотренных исков (в 2017 г. - 97,8%; в 2016 г. - 97,1%). Присуждено в пользу потребителей денежных средств в размере 19 млн. 417 тыс. 500 рублей (наблюдается рост почти в 2 раза по сравнению с прошлым годом), из них – 531,5 тыс. рублей в качестве компенсации морального вреда (в 2017 г. – 321,0 тыс. рублей).

В 2018 году в Управление поступило 3604 обращения на нарушения прав потребителей. Удельный вес обращений граждан на нарушение прав потребителей от общего количества поступивших обращений в Управление составил 72 %.

Увеличилось число обращений от органов государственной власти и местного самоуправления на 18,7 %. Доля обращений, поступивших от граждан повысилась на 5,5% (2018 г. – 2604, 2017 г. – 2468, 2016 г. – 2645).

В 2018 году по сравнению с прошлым годом произошло изменение структуры обращений: наблюдался рост удельного веса обращений в сфере торговли, который составил – 60,5% (2017 г. – 51,5 %, 2016 г. – 59,1%), соответственно доля обращений в сфере услуг оставила – 39,5% (2017 г. -48,5% ,2016 г. – 45,2%).

**Структура поступивших обращений на нарушение прав потребителей**

 **Всего обращений в сфере защиты прав потребителей – 3604**

|  |  |
| --- | --- |
| **В сфере торговли - 2182****В сфере оказания услуг - 1422** |  |

В 2018 году рассмотрено 3604 обращений на нарушения прав потребителей:

- при этом в 72,7% (2623) случаев заявителям даны необходимые разъяснения (средний показатель по территориальным органам Роспотребнадзора в прошлом году составил 78 %),

25,9 % обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (средний показатель по территориальным органам Роспотребнадзора в прошлом году составил 18,1%),

1,3% обращений (48) стали основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, что ниже показателя прошлого года на 4 %.Снижение данного показателя произошло в связи с вступлением в действие изменений в Федеральный закон ФЗ-294, изменивший требования к основаниям для проведения внеплановых проверок по обращениям граждан (с учетом соблюдения потребителем претензионного порядка до обращения в контрольный орган).

Доля обращений, подтвердившихся в ходе проведения проверок, составила 87,5 %. По сравнению с прошлым годом данный показатель возрос на 10,3%.

Управлением проводится активная работа по заполнению государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП).

 За отчетный период на ГИС ЗПП размещено 563 материала, в том числе:

- в Модуле 2 «Информационно-аналитические материалы» - 2, в том числе, - информация в Государственный доклад "Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году";

- в Модуле 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – размещено 181 уведомление о несоответствии выявленной продукции обязательным требованиям технических регламентов Таможенного Союза

- в Модуле 6 «Судебная практика» - 72 материалов судебной практики по защите прав потребителей, включающие судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием специалистов Управления, выступающих в качестве истца в защиту неопределенного круга лиц и конкретных потребителей, либо органа, дающего в порядке статьи 47 ГПК РФ заключение по делу, в целях защиты прав потребителей. Судебные акты размещались в информационную систему по мере их вступления в законную силу.

- в Модуле 8 «Новости» - 237 материалов;

- в Модуле 9 «Виртуальная приемная», который представляет собой площадку для общения между потребителем и Управлением, размещен 71 ответ на поступившие обращения граждан.

В 2018 году Управлением была продолжена работа, направленная на повышение потребительской грамотности населения.

Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования Российской Федерации» продолжает работу по распространению обновленных версий материалов информационной печатной продукции (буклеты, брошюры) по различным видам финансовых услуг для граждан, разработанных консорциумом компаний в составе ООО «КАК проект» и ЗАО «ПАКК» под эгидой Роспотребнадзора.

С привлечением филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области» организованы мероприятия с освещением вопросов финансовой грамотности, в том числе консультирование потребителей и предпринимателей, участвующих в семинарах, лекциях, факультативных занятиях и др., распространение информационной печатной продукции, размещение в СМИ и на сайтах ОМСУ, филиалов ФБУЗ и др.

В рамках данного проекта в ходе проведения IV «Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи» Управлением проведено:

 - 117 уроков в 111 общеобразовательных учреждениях (школах, школах - интернатах, лицеях, гимназиях, в Духовно-просветительском центре «Воскресение») по темам «Бюджет семьи и бережное потребление», «Банковские карты», «Инфляция и семейная экономика», «Экономика и экология» и др.

- 13 лекций в 8 профессиональных образовательных учреждениях (техникумах, колледжах) по темам «Вкладывай в свое будущее», «Кредиты» и др.

- 2 семинара в 2 центрах дополнительного образования;

- 1 тренинг в детском оздоровительном лагере «Зеркальный».

Целевая аудитория охваченных данными мероприятиями составила 5168 человек. По окончанию данных мероприятий проведено 95 мини-олимпиад с выявлением победителей и вручением грамот.

Во Всероссийском зачете по финансовой грамотности, прошедшем с 10 по 21 апреля 2018 года на сайте www.finzachet.ru, проверить уровень финансовой грамотности пожелали 449 жителей Ленинградской области.

Управлением при взаимодействии с Северо-Западным главным управлением Центрального банка Российской Федерации, Комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области и органами местного самоуправления организованы совместные просветительские мероприятия о повышении финансовой грамотности на площадках детских оздоровительных лагерей.

На территории летних оздоровительных учреждений в ходе летней оздоровительной кампании проведено 60 мероприятий по развитию финансовой грамотности для детей и подростков. Общая численность участников составила 2647 человек.

В период проведения V Всероссийская неделя сбережений с 29 октября по 12 ноября 2018 года проведено 23 мероприятия по повышению финансовой грамотности среди различных возвратных категорий: школьников, студентов и людей пожилого возраста. Количество участников мероприятий составило 1505 человек.

В ходе проведения вышеперечисленных мероприятий распространены тематические буклеты по 12 темам для ознакомления и закрепления полученных знаний общей численностью 4 тыс. экземпляров.

Мероприятия по повышению финансовой грамотности различных категорий населения Ленинградской области буду продолжены в 2019 году.