

# **Государственный доклад**

**«Защита прав потребителей  
в Российской Федерации  
в 2018 году»**

ББК 67.404(2Рос)1  
340

340 **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад.—М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2019.— 324 с.

ISBN 978–5–7508–1683–5

**ББК 67.404(2Рос)1**

Подписано в печать 24.05.2019

Формат 60×84/8

Печ. л. 40,5

Заказ

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека, 2019

## Содержание

Введение.....	4
1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.....	7
2. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.....	16
3. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.....	30
3.1. Продажа товаров.....	30
3.2. Финансовые услуги.....	67
3.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья.....	103
3.4. Услуги связи.....	121
3.5. Туристские услуги.....	131
3.6. Транспортные услуги.....	143
3.7. Медицинские услуги.....	151
3.8. Развитие национальной цифровой экономики.....	157
4. Судебная защита прав потребителей.....	161
4.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах.....	161
4.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей.....	175
5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей.....	180
5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.....	180
5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления.....	199
5.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей.....	205
6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей.....	219
6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей....	219
6.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».....	234
6.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «Making digitalmarketplaces faire» – «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».....	250
7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей.....	258
<i>Приложение 1.</i> Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.....	277
<i>Приложение 2.</i> План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.....	292
<i>Приложение 3.</i> Число въездных туристских поездок в Российскую Федерацию граждан стран – участников чемпионата мира по футболу 2018 года.....	301
<i>Приложение 4.</i> Перевозки пассажиров по видам транспорта.....	302
<i>Приложение 5.</i> Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2016–2018 годы).....	303
<i>Приложение 6.</i> Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2018 года.....	305
<i>Приложение 7.</i> Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей.....	307
<i>Приложение 8.</i> Справочная информация Банка России.....	321

## Введение

---

---

Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»<sup>1</sup> были внесены изменения, в соответствии с которыми новая редакция статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» в качестве составной части федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей стала предусматривать ежегодную подготовку государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации (далее – доклад) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

В этой связи постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283 было утверждено Положение о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, в соответствии с которым «подготовленный Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека доклад вносится в Правительство Российской Федерации до 1 июня года, следующего за отчетным».

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

С учётом того обстоятельства, что в 2018 году одним из ключевых событий, связанных с обеспечением защиты прав потребителей в Российской Федерации и совершенствованием правового регулирования отношений в данной сфере, стало утверждение Правительством Российской Федерации (распоряжение от 23 марта 2018 г. № 481-р) плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, принятие которой, в свою очередь, явилось одним из важнейших результатов прошедшего 18 апреля 2017 г. в Великом Новгороде заседания президиума Государственного совета Российской Федерации, посвященного определению основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей, в доклад за 2018 год введен специальный самостоятельный раздел, посвященный ходу реализации вышеназванной Стратегии, а также продолжавшейся работе, связанной с исполнением Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС.

Доклад отражает результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Роспотребнадзором и его территориальными органами 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, сведения о примененных в этой связи в 2018 году (в сравнении с сопоставимыми показателями предшествующих периодов) мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных

---

<sup>1</sup> Далее – Закон «О защите прав потребителей».

на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений соответствующих обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, 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»<sup>2</sup>, Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»<sup>3</sup>, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях<sup>4</sup>. При этом соответствующая статистическая и аналитическая информация представлена в докладе как применительно к федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей в целом, так и в разрезе отдельных сегментов потребительского рынка.

Как и ранее, в докладе подробно освещены результаты правоприменительной практики защиты прав потребителей финансовых услуг, роль и значение функционирующей системы информирования и консультирования потребителей, ход реализации кооперационного проекта Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Самостоятельный подраздел доклада посвящен организационно-правовым аспектам и результатам работы, связанной с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также системе мер, направленных на информирование и консультирование потребителей в период подготовки и проведения в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018.

Поскольку ключевая роль в деле непосредственной защиты прав потребителей Законом «О защите прав потребителей» отводится органам судебной власти, а состояние судебной защиты потребительских прав граждан и степень удовлетворения соответствующих требований потребителей может рассматриваться в качестве показателя, характеризующего достигнутый уровень правопорядка в данной области общественных отношений, одним из важнейших остается раздел, посвященный судебной практике в области защиты прав потребителей. При этом, как и в предыдущих докладах, в данном разделе приводится предоставленная Верховным Судом Российской Федерации аналитическая информация и сведения о динамике соответствующих показателей рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории «защита прав потребителей».

С учетом закрепленной в Законе «О защите прав потребителей» системы органов, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, доклад содержит обобщенную информацию 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.

Особое внимание при подготовке доклада было уделено разделу, связанному с осуществлением мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, поскольку во исполнение подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации, в целях реализации поставленных задач в 51 субъекте Российской Федерации были утверждены и действуют региональные программы по обеспечению прав потреби-

<sup>2</sup> Далее – Закон № 294-ФЗ.

<sup>3</sup> Далее – Закон «О техническом регулировании».

<sup>4</sup> Далее – КоАП РФ.

телей и в 18 субъектах Российской Федерации утверждены подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных программ. В данном разделе приведены подробные примеры конкретных региональных документов, содержащих наиболее актуальные и интересные мероприятия.

Самостоятельный раздел доклада посвящен международному сотрудничеству в области защиты прав потребителей, которое последовательно развивается и осуществляется на различных площадках, основными из которых являются Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), Комитет по потребительской политике Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Консультативный совет по защите прав потребителей государств – участников СНГ, Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза.

В целом можно констатировать, что в 2018 году, ставшем первым годом практической реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, была продолжена начатая в 2017 году масштабная системная работа по формированию новых базовых основ правового регулирования этой важной области общественных отношений, призванных всемерно развивать и совершенствовать существующие механизмы защиты потребительских прав граждан.

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



А.Ю. Попова

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

В 2018 году осуществление Роспотребнадзором функций по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей происходило на основании документов стратегического планирования, разработанных и принятых по итогам проведения Президентом Российской Федерации заседания президиума Государственного Совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г. в Великом Новгороде по вопросу о развитии национальной системы защиты прав потребителей.

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

Пунктом 1 Плана мероприятий в 2018 году была предусмотрена разработка концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере (далее – Концепция кодификации).

Концепция кодификации была утверждена приказом Роспотребнадзора от 29 декабря 2018 года № 1197 на основе предварительного анализа опыта систематизации правовых норм в ряде государств (Германия, Италия, Бразилия), а также по результатам всестороннего обсуждения этого вопроса на 26 заседании Консультативного совета по защите прав потребителей, состоявшемся 27 декабря 2018 года.

Концепцией кодификации предусмотрено, что систематизация законодательства в форме кодификации позволяет упорядочить существующее законодательство, обеспечить единообразное правовое регулирование, унифицировать правовые нормы, повысить эффективность их воздействия на регулируемые общественные отношения.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» был принят в 1992 году и неоднократно изменялся. При этом нормы, касающиеся защиты прав потребителей, содержатся в целом ряде кодексов (Гражданском кодексе Российской Федерации, Воздушном кодексе Российской Федерации, Жилищном кодексе Российской Федерации), а также в отраслевом законодательстве, в частности, Федеральном законе «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральном законе «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и др.

Целями кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей определены:

а) дальнейшее развитие основных принципов законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, соответствующих цифровой трансформации рыночных отношений, включая появление новых объектов гражданских прав; развитие дистанционных форм заключения и исполнения договоров, оплаты товаров и услуг; активное использование онлайн-платформ не только для осуществления прямых продаж, но и в качестве информационных посредников при реализации товаров и услуг; появление новых типов сделок, направленных на удовлетворение бытовых повседневных нужд, но не

имеющих очевидно выраженного возмездного характера; увеличение значимости дистанционных каналов взаимодействия с потребителями при распространении рекламы и персонализированных предложений товаров и услуг; рост влияния развивающихся и не имеющих четкой законодательной основы технологий (искусственный интеллект, машинное обучение, персональные цифровые ассистенты и т. п.) на формирование новых поведенческих навыков потребителей;

б) использование в законодательстве о защите прав потребителей Российской Федерации новейшего положительного опыта кодификации в других странах;

в) повышение уровня доверия потребителей к сферам экономической деятельности, связанным с производством и оборотом товаров, выполнением работ и оказанием услуг;

г) отражение в законодательстве о защите прав потребителей опыта его применения и толкования судами;

д) сближение положений законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации с правилами регулирования соответствующих отношений в праве Европейского союза и иных стран с наиболее развитым регулированием, обеспечивающим гармоничное развитие общества, его благосостояние и приемлемый уровень рисков для потребителей;

е) обеспечение стабильности законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации, устранение коллизий в правоприменении;

ж) поддержание единообразия регулирования потребительских отношений в государствах – участниках Евразийского экономического союза и Содружества Независимых Государств;

з) содействие дальнейшему продвижению принципов бережливого потребления.

Особое значение Концепция кодификации придает транспарентности процесса кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей. Определено, что она должна осуществляться на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере при обеспечении широкого публичного обсуждения всех ее этапов с участием научного и экспертного сообществ, общественных организаций и бизнес-сообщества.

Концепцией кодификации утвержден план мероприятий по кодификации и систематизации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, который включает в себя как этапы научно-практической проработки указанного вопроса, так и мероприятия, связанные с публичным обсуждением основных выводов и рекомендаций, сформированных на основе такого анализа.

В рамках утвержденного плана мероприятий 4 апреля 2019 года в Роспотребнадзоре прошло экспертное обсуждение международного опыта кодификации законодательства о защите прав потребителей в целях его применения в Российской Федерации.

В экспертном обсуждении приняли участие признанные международные эксперты в области защиты прав потребителей – профессор, директор исследовательской группы в области международного и сравнительного права по вопросам потребителей Тьерри Бургуаньи (Бельгия) и старший советник Международной ассоциации потребителей (CI) Робин Симпсон (Великобритания). К обсуждению также были приглашены представители Государственно-правового управления Президента Российской Федерации, Минюста России, Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации, Российского института народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Евразийской экономической комиссии, Фонда «Сколково», ряда общественных объединений потребителей.

В рамках состоявшейся дискуссии и обмена опытом был подробно обсужден опыт кодификации законодательства о защите прав потребителей во Франции и Бразилии,

международные и национальные подходы к организации столь масштабной трансформации законодательства, риски и положительные эффекты от кодификации. Международные эксперты высоко оценили уровень развития российской национальной системы защиты прав потребителей, подчеркнув, что активные изменения в экономике, в том числе связанные с цифровизацией каналов продаж, переходом на дистанционное взаимодействие с потребителем, возникновением новых объектов гражданских прав (цифровые продукты, умная электроника, интернет вещей, массивы персональных данных и т. п.), приводят к объективной необходимости пересматривать как базовые, так и специальные нормы, обеспечивающие фундаментальные права потребителей.

Работа над совершенствованием российского законодательства в сфере защиты прав потребителей будет продолжена с учетом лучших мировых практик, в том числе опыта Франции, Бразилии, Бельгии, Италии и ряда других стран, а также на основе международных рекомендаций и подходов, в обсуждении которых Роспотребнадзор принимает активное участие на площадках ВТО, G20, ЮНКТАД, ОЭСР, отстаивая национальные интересы и интересы российских потребителей.

Окончание разработки нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей планируется в 2023 году.

Работа, направленная на непосредственное совершенствование нормативной правовой базы в сфере защиты прав потребителей, в 2018 году осуществлялась в соответствии с разделом I Плана мероприятий.

На протяжении 2018 года Роспотребнадзором и Минтрудом России разрабатывался проект федерального закона, предусматривающий установление особых мер защиты прав социально уязвимых групп потребителей и административной ответственности за их нарушение (пункт 2 Плана мероприятий). Указанный законопроект был внесен в Правительство Российской Федерации в октябре 2018 года, а в марте 2019 года Правительством Российской Федерации внесен в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации (законопроект № 674572-7).

В соответствии с пунктом 3 Плана мероприятий и в целях усиления потенциала органов местного самоуправления по защите прав потребителей (в форме консультирования и судебной защиты) в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» были внесены изменения (Федеральный закон от 29 июля 2018 г. № 244-ФЗ), в соответствии с которыми теперь прямо установлено, что мероприятия по защите прав потребителей, предусмотренные Законом «О защите прав потребителей», относятся к компетенции органов местного самоуправления (являются их правом).

Во исполнение пунктов 4 и 6 Плана мероприятий Роспотребнадзором в 2018 году разработан проект федерального закона «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в части установления запрета для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, а также перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей (недопустимых и несправедливых условий) и перечня недобросовестных практик на потребительских рынках), а также проект федерального закона «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части установления дополнительных мер административной ответственности за понуждение потребителя к предоставлению персональных данных». При разработке указанных проектов федеральных законов была проанализирована и учтена зарубежная регуляторная практика в соответствующей сфере, подходы, сформированные в рекомендациях ОЭСР, а также российская правоприменительная практика. Законопроекты в целях формирования доверительной среды на рынке товаров, работ, услуг и применения бизнесом лучших практик предусматривают установление конкретного перечня условий договоров, ущемляющих

права потребителей, которые являются недопустимыми с точки зрения императивных требований законодательства или несправедливыми по отношению к потребителям в тех случаях, когда необоснованно ограничиваются их права, устанавливают перечень недобросовестных практик на потребительском рынке, а также предусматривают запрет для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные и административную ответственность за его нарушение. Весной 2019 года законопроекты внесены в Правительство Российской Федерации.

Одним из ключевых законопроектов, принятие которого было предусмотрено пунктами 7 и 9 Плана мероприятий, являлся так называемый «закон об агрегаторах», принятый 29 июля 2018 года<sup>5</sup>.

Он расширил сферу правового регулирования отношений с участием потребителей за счет распространения её на деятельность тех хозяйствующих субъектов, которые получили законодательное определение «владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (владелец агрегатора)». Указанный закон вступил в силу с 1 января 2019 года.

Закон направлен на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками потребительского рынка (далее – агрегаторы), которые сформировали по сути новую нишу в сегменте электронной торговли (в виде интернет-платформ, агрегирующих информацию о товарах и услугах с целью их поиска, выбора, сравнения и приобретения). До принятия указанного закона какой-либо специальной ответственности перед потребителями в рамках законодательства о защите прав потребителей для них фактически не существовало.

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

Также на агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом названы случаи освобождения агрегатора от ответственности. Так, если агрегатор не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации, должно быть адресовано напрямую продавцу (исполнителю услуги).

Кроме того, теперь установлены случаи, в которых агрегатор по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом агрегатору. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит агрегатору подтверждение о передаче товара потребителю.

В соответствии с пунктами 8 и 10 Плана мероприятий в 2018 году подготовлен и внесен в Правительство Российской Федерации проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров». Законопроект призван создать благоприятные условия для развития частных инициатив, направленных на обеспечение эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий, что позволит

<sup>5</sup> Федеральный закон от 29 июля 2018 года № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему. В законопроекте предусмотрена возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых посредников в целях их содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров.

Законопроект основан на добровольности использования предусматриваемых онлайн-механизмов урегулирования споров и бесплатности их для потребителя. Устанавливая рамочные требования к платформам онлайн-урегулирования споров, их операторам и правилам онлайн-урегулирования споров с использованием названных платформ, законопроект создает основу для формирования конкурентной среды в данной сфере.

В 2019 году законопроект дорабатывается по поручению Правительства Российской Федерации.

Кроме того, во исполнение пункта 20 Плана мероприятий, принимая во внимание недостаточную развитость национальных онлайн-сервисов по урегулированию потребительских споров, Роспотребнадзором совместно с Минюстом России и сообществом медиаторов был подготовлен обзор зарубежного опыта регулирования отношений в области процедур, связанных с онлайн-урегулированием споров, который направлен в территориальные органы Роспотребнадзора письмом от 26.12.2018 № 01/17020-2018-32 для возможного практического использования при формировании лучших практик, связанных с онлайн-урегулированием споров (ОУС) на различных площадках, в том числе с участием медиаторов и общественных потребительских организаций.

В обзоре отмечается, что механизмы ОУС имеют значительное распространение за рубежом, где практика разрешения споров в цифровой среде существует уже более 20 лет. Еще в 2004 года онлайн-платформ, предлагающих услуги ОУС, насчитывалось 115<sup>6</sup>, и их число за последние годы существенно возросло. Значительное количество площадок ОУС имеет североамериканское происхождение и организовано частными компаниями<sup>7</sup>.

В последнее десятилетие развитие получили не только частные инициативы. Развитие ОУС обсуждается на наднациональном уровне. Некоторые зарубежные государства создали правовую базу для развития механизма ОУС и даже публичные интернет-сервисы, нацеленные на реализацию данных механизмов.

Существующие в настоящее время зарубежные модели ОУС разнообразны. Они различаются, главным образом:

- по степени государственного участия в создании и поддержке функционирования онлайн-платформ для ОУС;
- по наличию или отсутствию национальной правовой базы, обеспечивающей реализацию ОУС;
- по области применения, в том числе по предметным областям споров, подлежащим урегулированию;
- по наличию или отсутствию возможности осуществлять урегулирование трансграничных споров;
- по степени автоматизации (в том числе по мере использования технологии «Искусственного интеллекта»).

Тема развития альтернативных механизмов урегулирования потребительских споров также регулярно обсуждается на площадке ОЭСР и G20. В частности, на одном из заседаний Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых

<sup>6</sup> M. Conley Tyler, «115 and Counting: The State of ODR 2004», Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution, International Conflict Centre, University of Melbourne, 2004

<sup>7</sup> Abdel Wahab, Mohamed S, Katsh, M. Ethan and Rainey, Daniel Online dispute resolution: theory and practice : a treatise on technology and dispute resolution. Eleven International Pub.; Portland, OR: Sold and distributed in USA and Canada by International Specialized Book Services, The Hague, 2012.P. 444.

услуг<sup>8</sup>, в работе которой активное участие принимает Роспотребнадзор, в докладах ряда стран сообщалось о том, что в 2018 году велась активная работа по разработке и улучшению альтернативных механизмов разрешения потребительских споров. Так, в Канаде в рамках пересмотра законодательства приняты обязательные требования, вводящие обязанности для финансовых организаций создавать внутренние подразделения, которые будут отвечать за реализацию политики защиты прав потребителей при оказании им услуг. Также регулятору было впервые предоставлено право по раскрытию информации о нарушении прав потребителей конкретной финансовой организацией. В свою очередь организации, участвующие в разрешении потребительских споров, обязываются раскрывать статистическую информацию о результатах такой деятельности. Помимо этого, ведется активная общественная дискуссия о необходимости сокращения сроков рассмотрения претензий потребителей.

В Российской Федерации Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» также предусмотрен досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, для чего в настоящее время завершается организационная работа по созданию необходимой инфраструктуры института уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг.

В соответствии с пунктами 21 и 23 Плана мероприятий в 2018 году Роспотребнадзор приступил к разработке проекта Концепции создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей и мобильного приложения для потребителей (далее – Концепция создания новой цифровой платформы для потребителей), которая была утверждена в апреле 2019 года и предусматривает создание цифровой платформы и мобильного приложения на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, с помощью которых потребителям будут предоставляться новые информационные сервисы, обеспечивающие дополнительные возможности для:

- развития потребительского просвещения, формирования навыков разумного и рационального потребления;
- повышения информированности потребителей о своих правах, о последовательности совершения конкретных действий, направленных на защиту своих потребительских прав;
- доступа к информации о субъектах национальной системы защиты прав потребителей (общественные объединения потребителей, органы муниципальной власти, продавцы, изготовители, исполнители и т. д.);
- содействия быстрому и эффективному разрешению и урегулированию споров в сфере защиты прав потребителей (за счет размещения актуальной информации о деятельности онлайн платформ по урегулированию споров с участием потребителей, медиаторов, организаций, уполномоченных на досудебное урегулирование споров) и др.

Также в 2018 году при непосредственном участии Роспотребнадзора разработаны два законопроекта, связанные с реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Проект федерального закона «О внесении изменения в статью 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» разработан в соответствии с пунктом 01.01.005.004 Плана мероприятий по направлению «Нормативное регулирование» программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утверждённого на заседании Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 18 декабря 2017 года, и направлен на стимулирование дальнейшего расширения инфраструктуры

<sup>8</sup> [https://rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=11643](https://rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=11643)

приема национальных платежных инструментов и на создание правовых условий для реализации прав потребителей по оплате товаров (работ, услуг), в том числе приобретаемых посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в безналичном порядке.

Согласно действующей редакции пункта 1 статьи 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на субъектов предпринимательской деятельности – продавцов (исполнителей), у которых выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Законопроектом предлагается расширить круг субъектов предпринимательской деятельности, обязанных обеспечить для потребителей возможность осуществления расчетов в безналичном порядке с использованием национальных платежных инструментов, либо наличными денежными средствами по выбору потребителя путем распространения указанных требований на владельца агрегатора и на продавцов, (исполнителей), осуществляющих продажу товаров и оказание услуг дистанционным способом. При этом предлагается поэтапное (с 01.09.2020 – 30 млн руб., с 01.01.2021 – 20 млн руб.) снижение порога выручки, при превышении которого продавец (исполнитель, владелец агрегатора) будет обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Принятие законопроекта будет стимулировать дальнейшее расширение инфраструктуры приема национальных платежных инструментов и развитие безналичных расчетов, в том числе через сеть Интернет, повышению прозрачности сегмента дистанционной торговли, создаст условия для повышения уровня защищенности прав потребителей товаров и услуг, упрощая возможность реализации права на удовлетворение своих требований, повышение уровня прозрачности расчетов в сфере торговли и услуг.

Данный законопроект внесен Роспотребнадзором в Правительство Российской Федерации в феврале 2019 года.

В соответствии с пунктом 27 Плана мероприятий в целях проработки широкого круга вопросов, связанных с консультированием потребителей на площадке многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг (МФЦ), в 2018 году и начале 2019 года Роспотребнадзор в 9 регионах провел соответствующий пилотный проект, в котором приняло участие более 130 МФЦ: в Республике Татарстане – 32 МФЦ, Ростовской области – 55 МФЦ, Забайкальском крае – 27 МФЦ, Нижнем Новгороде – 10 МФЦ, в остальных регионах – 1–4 МФЦ (в Кемеровской области – 1 МФЦ, в Томской области – 1 МФЦ, в Новгородской области – 1 МФЦ, в Курской области – 1 МФЦ, в Свердловской области – 4 МФЦ).

В рамках пилотного проекта было определено, что в регионах с наибольшей активностью потребителей в среднем в каждый МФЦ обращается 5–7 человек в день за консультацией.

По оценочным данным, наиболее активной аудиторией из посетителей МФЦ являются потребители 35–40 лет (на них приходится до половины консультаций) и пожилые граждане (до четверти обращений).

В ряде регионов в 2018 году были заключены соглашения между МФЦ и территориальными органами Роспотребнадзора, размещены информационные стойки, оборудованы места для консультирования потребителей должностными лицами Роспотребнадзора.

Например, в Ростовской области специалисты территориального органа Роспотребнадзора и консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» консультируют потребителей в 55 МФЦ. В связи с высоким спросом

консультации потребителей осуществляются не только лично, но и с использованием платформы для видеосвязи WebEx, кроме того, на основе соглашения с Правительством Ростовской области организована подача письменных обращений через МФЦ по результатам устного консультирования специалистами Роспотребнадзора.

В рамках пилотного проекта в регионах отрабатывались различные возможности автоматизации и повышения эффективности процессов консультирования потребителей:

1. Консультирование потребителей онлайн с использованием технологий видеосвязи;
2. Использование систем электронного документооборота в целях передачи письменного или электронного обращения потребителя в Роспотребнадзор;
3. Использование автоматизированной интерактивной системы помощи потребителям для решения типичных жизненных ситуаций, размещенной в информационных киосках и на компьютерах самообслуживания в МФЦ.

Одной из задач пилотного проекта было создание интерактивной системы помощи, содержащей необходимый минимум полезной для потребителей информации и подробные пошаговые инструкции по конкретным жизненным ситуациям в сфере торговли, туризма, оказания финансовых, жилищных и коммунальных услуг. Роспотребнадзором создан и апробирован с использованием мультимедийных интернет-киосков тестовый веб-ресурс «Виртуальная справочная система для потребителей» ([help.rospotrebnadzor.ru](http://help.rospotrebnadzor.ru)).

Как показали результаты опроса потребителей, использовавших тестовый веб-ресурс, ответ на интересующий их вопрос уже в 30–40 % случаев может быть найден на ресурсе [help.rospotrebnadzor.ru](http://help.rospotrebnadzor.ru) в течение 1 минуты. Дальнейшее развитие виртуальной справочной системы будет осуществляться в качестве справочного модуля государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей ([zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru)).

Анализ результатов реализации пилотного проекта показал востребованность функционала консультирования потребителей в МФЦ. При этом наиболее эффективным является предоставление возможности посетителям МФЦ самостоятельно ознакомиться с мультимедийным контентом виртуальной справочной системы. Такая форма консультирования способна без существенного привлечения дополнительных ресурсов как снизить количество обращений потребителей за консультациями в органы власти и местного самоуправления, так и решить задачу профилактики нарушения прав потребителей, правового просвещения потребителей, повысить их информированность о полномочиях надзорных органов и порядке самозащиты имущественных прав.

Во исполнение пункта 37 Плана мероприятий в части внесения в повестки Всемирной торговой организации (ВТО) и «Группы двадцати» вопросов межгосударственного сотрудничества в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей, повышения цифровой грамотности потребителей, Роспотребнадзором разработана концептуальная записка, содержащая инициативы, способные оказать влияние на повышение потенциала и защиту прав потребителей в эпоху цифровой экономики. Соответствующий документ от лица Российской Федерации в мае 2018 года распространен на площадке «Группы двадцати». Страны – участницы БРИКС и некоторые страны – члены Европейского союза с интересом восприняли инициативы России для «Группы двадцати», отметив значительную актуальность и своевременность разработанного документа, особый интерес уделив вопросам цифровой грамотности населения.

В рамках согласования итогового заявления Министров по цифровым технологиям «Группы двадцати» российская делегация также обозначила необходимость учета защиты прав потребителей в цифровом секторе.

Благодаря активной позиции российской делегации по продвижению инициатив, заложенных в концептуальной записке, в согласованном заявлении лидеров G20 «Формирование консенсуса для справедливого и устойчивого развития» отмечено, что страны будут продвигать меры по поддержанию защиты прав потребителей в цифровую эпоху, а также работать над укреплением доверия потребителей к электронной торговле.

На площадке ВТО в рамках реализации совместного министерского заявления по электронной коммерции по итогам 11 сессии Министерской Конференции ВТО, регламентирующего запуск подготовительной работы к переговорам по электронной коммерции и подготовки многостороннего соглашения, российская делегация принимает активное участие в консультациях инициативной группы стран-подписантов указанного заявления. Консультации в настоящее время заключаются в обмене мнениями и практиками по отдельным вопросам регулирования электронной торговли с целью дальнейшего запуска переговорного процесса по разработке международных правил регулирования в данной области.

В преддверии июньских консультаций (18–19 июня 2018 года) Роспотребнадзором совместно с Минэкономразвития России были подготовлены и распространены среди членов ВТО текстовые предложения России по вопросам повышения доверия потребителей к электронной торговле и защиты их прав (документ JOB/GD/190). Тем самым была задекларирована позиция России, считающей данную тему важной, требующей внимания, и она должна быть учтена при выработке переговорного досье по электронной торговле на площадке ВТО. В основу распространённого документа легли инициативы по развитию международного сотрудничества в целях повышения потенциала и защиты прав потребителей в эпоху цифровой экономики, продвигаемые на площадке «Группы двадцати».

Документ содержит вопросы, которые необходимо урегулировать на площадке ВТО с целью достижения такого же уровня защиты онлайн- потребителей, как и при традиционной торговле. К таким вопросам относятся: обеспечение конфиденциальности и защищенности проводимых платежей, признание ключевых прав потребителей при осуществлении электронной торговли, в том числе права на достоверную информацию о товарах и/или услугах, выработка единых принципов взаимодействия и взаимопомощи в целях пресечения недобросовестных трансграничных практик и т. п.

В ходе очередного раунда консультаций, проходившего 31 октября – 1 ноября 2018 года, Роспотребнадзор представил национальный опыт изменений в регулировании, направленный на защиту интересов потребителей в электронной торговле, тем самым показав, что Россия заинтересована в разработке прогрессивных правил по защите прав потребителей в электронной торговле. В докладе также были обозначены основные видения России, необходимые для построения электронной торговли, которой потребители могут доверять.

Состоявшаяся дискуссия показала признаки потенциального совпадающего интереса стран – членов ВТО к изучению нескольких конкретных областей, включая защиту потребителей.

Предполагается дальнейшее участие Роспотребнадзора в данной работе в целях закрепления на многостороннем уровне приемлемых для нашей страны принципов и правил регулирования электронной коммерции, в том числе по защите прав потребителей в электронной торговле.

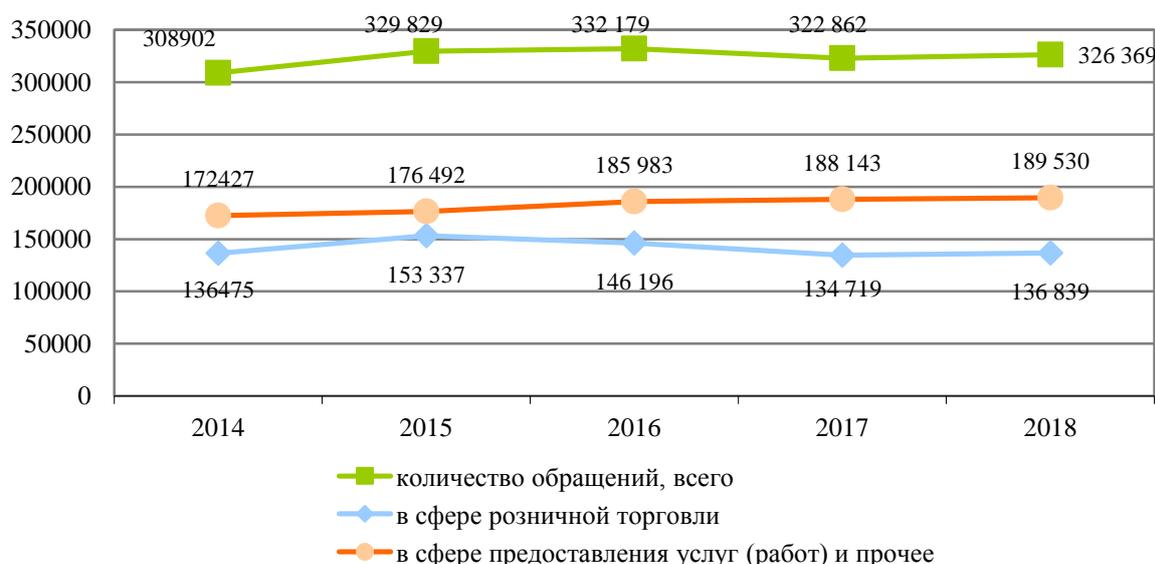
## 2. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2018 г. государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 22 ноября 2017 г. № 1090 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2018 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 услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта, предоставления туристских услуг, финансовых услуг (акцентированно – услуг страхования), розничной продажи товаров посредством сети Интернет; применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; совершенствование деятельности консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей; повышение уровня соответствующего взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления и общественных объединений потребителей в целях дальнейшего укрепления и поступательного развития национальной системы защиты прав потребителей (в контексте пунктов 6 и 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС) и др.

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

В 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 326 369 обращений по вопросам защиты прав потребителей, что практически осталось на уровне показателей 2015–2017 гг. и на 5,7 % больше, чем в 2014 г. (308 902 обращения).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей за 5 лет с 2014 по 2018 г. приведена на рис. 2.1.

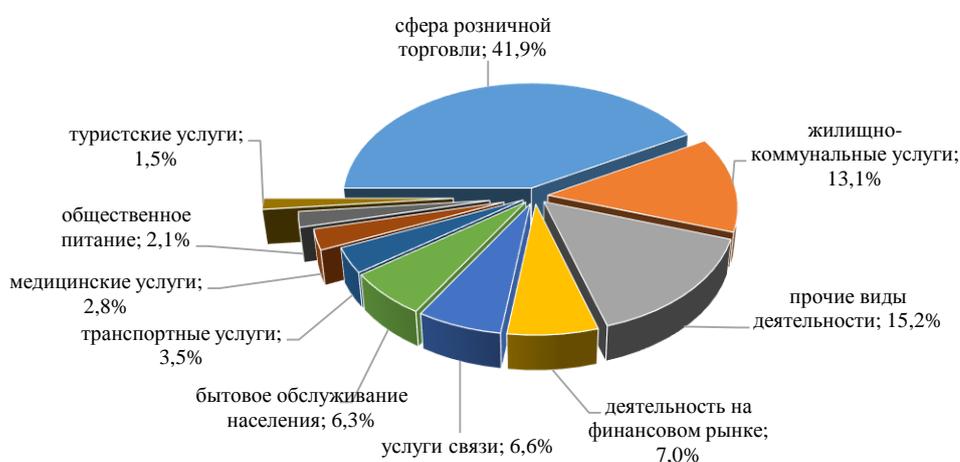


**Рис. 2.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей за 5 лет (с 2014 по 2018 г.)

В общем объеме всех полученных в 2018 г. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (326 369), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (216 778), составила 66,4 %, что ниже показателей предыдущих лет (в 2017 г. доля данных обращений составляла 84,2 %, в 2016 г. – 86,4 %, в 2015 г. – 87,5 %, в 2014 г. – 86,0 %, в 2013 г. – 87,0 %, в 2012 г. – 86,0 %), из которых 52 519 устных и 164 259 письменных обращений.

Сохранилась тенденция увеличения количества обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2018 г. 53 775, что на 8,9 % больше по сравнению с 2017 г. (49 389) на 30 % больше по сравнению с 2016 г. (41 351), на 42,3 % больше по сравнению с 2015 г. (37 792), на 58,4 % по сравнению с 2014 г. (33 955).

В течение последних 5 лет среди общего количества поступающих обращений стабильно преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг: их доля составила в 2018 г. 58,1 % (в 2017 г. 57,5 % в 2016 г. 56,0 %, в 2015 г. – 53,5 %; в 2014 г. – 55,8 %).



**Рис. 2.2.** Структура полученных обращений в 2018 г. в сфере защиты прав потребителей

В сфере услуг основной объем обращений, поступивших в 2018 г., как и в предыдущие годы, касается жилищно-коммунального сектора (42 895), что составляет 22,6 % от их общего числа. В 2017 г. на долю таких обращений приходилось 27,2 % от общего числа поступивших обращений. В 2016 г. на долю таких обращений приходилось 29,6 % от общего числа поступивших обращений.

Снизилось абсолютное количество и доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке: поступило 22 879 обращений, что составляет 12,1 % от всех поступивших обращений в сфере услуг. В 2017 г. поступило 24 058 по вопросам деятельности на финансовом рынке, что составило 13 % от всех обращений в сфере услуг. В 2016 г. поступило 28 990 обращений по вопросам деятельности на финансовом рынке, что составило 15,6 % от всех 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 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 2018 г., территориальными органами Роспотребнадзора в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и/или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

За 2018 г. было рассмотрено 319 456 обращений, из которых в 79,4 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (253 819); 16,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (52 112); 2,2 % стали основанием для проведения проверок (7 060); 2 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (6 361).

Структура результатов рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в 2018 г. в сравнении с 2015–2017 гг. представлена на рис. 2.3.



**Рис. 2.3.** Результаты рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2018 г.

Из общего числа (326 369) поступивших в 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора обращений на нарушения прав потребителей, 2,7 % (8 816) составили обращения о причинении вреда жизни, здоровью граждан, окружающей среде и имуществу потребителей (в 2017 г. – 3,7 %, 11 812 обращений; в 2016 г. – 1,1 %, 3 585 обращений; в 2015 г. – 1,2 %, 4 107 обращений). Из них 63,9 % (5 634) обращений содержали информацию о причинении вреда имуществу потребителей, 23,8 (2 101) жизни и здоровью потребителей, 3 % (262) – окружающей среде.

В 2018 году рассмотрено 319 456 обращений по вопросам защиты прав потребителей. По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 15 036 протокола об административных правонарушениях (в 2017 г. рассмотрено 316 626 обращений, составлено 16 332 протокола, в 2016 г. рассмотрено 325 958 обращений, составлено 47 935 протоколов, в 2015 г. рассмотрено 324 682 обращения, составлено 47 486 протоколов); подано 3 411 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2017 г. – 2 538 исков, заявлений; в 2016 г. – 3 340 исков, заявлений; в 2015 г. – 3 141 иск, заявление); 70 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 2017 г. – 61 материал; в 2016 г. – 76 материалов; в 2015 г. – 87 материалов).

Территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2018 г. проведено 49 932 проверки, что на 40,3 % меньше, чем в 2017 г., и в 2,7 раза меньше, чем в 2014 г. (2017 г. – 83 666 проверок; 2016 г. – 96 663; 2015 г. – 121 297; 2014 г. – 136 334).

В том числе 3 179 мероприятий по контролю было связано с проведением в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в плановом порядке соответствующих проверок, связанных с государственным надзором за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза и Евразийского экономического союза в части соблюдения обязательных требований к продукции, в том числе к ее маркировке

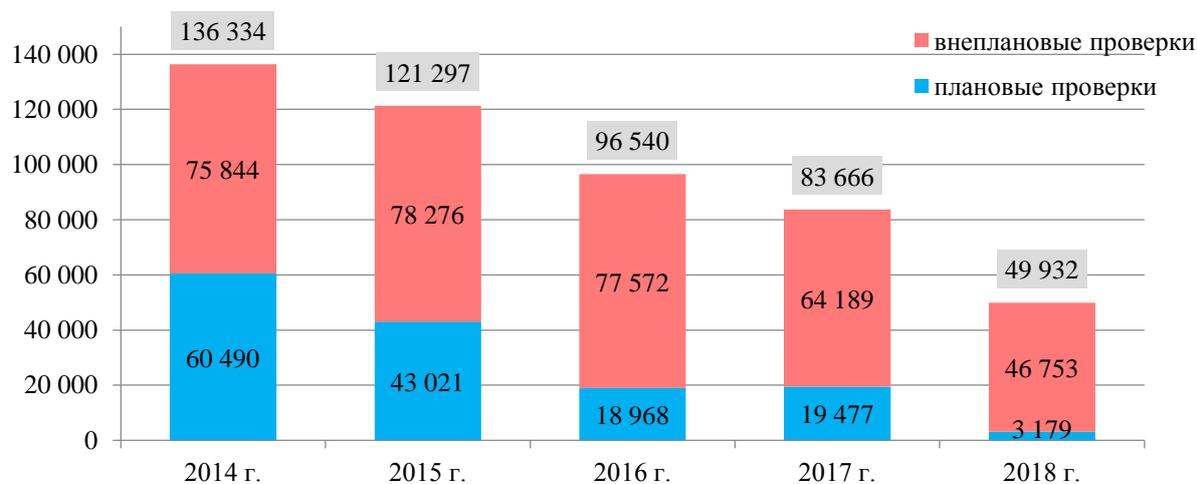
Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации представлены в табл. 2.1 и на рис. 2.4 и 2.5.

Таблица 2.1

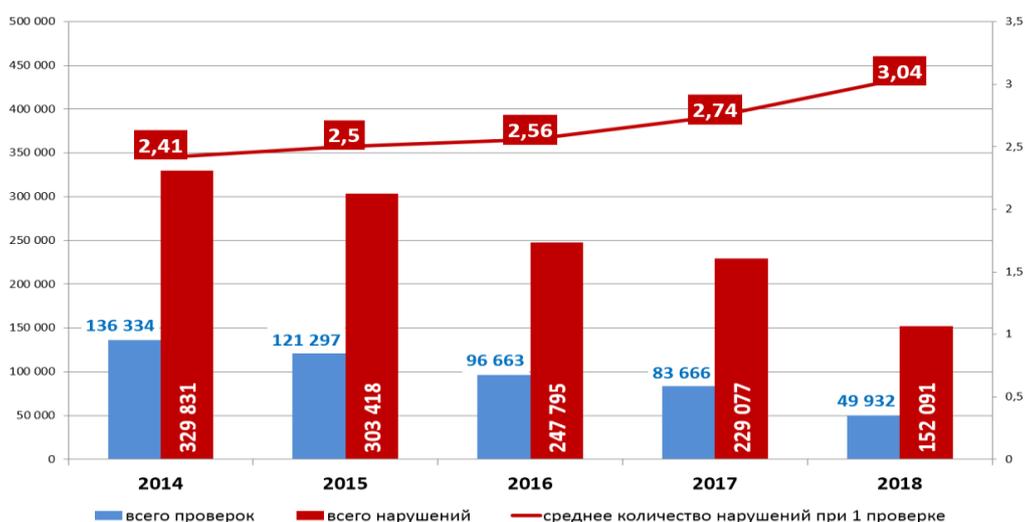
**Структура проверок и количество выявленных нарушений  
при осуществлении федерального государственного надзора в области  
защиты прав потребителей в 2014–2018 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требо- ваний ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
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
2017	83 666	19 477	64 189	229 077	2,74
2018	49 932	3 179*	46 753	152 091	3,04

Примечание \* – мероприятия по контролю за соблюдением требований ТР ТС.



**Рис. 2.4.** Структура проверок, проведенных при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в 2014–2018 гг.



**Рис. 2.5.** Количество проверок и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2014–2018 гг.

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 ежегодно возрастает и в 2018 г. составил 3,05 ед. (2017 г. – 2,7; 2016 г. – 2,6; 2015 г. – 2,5; 2014 г. – 2,4). В том числе в сфере розничной торговли – 3,2 (2017 г. – 2,9; 2016 г. – 2,8; 2015 г. – 2,6; 2014 г. – 2,5), на финансовом рынке – 5,8 (2017 г. – 6,4; 2016 г. – 4,3; 2015 г. – 3,7; 2014 г. – 3,4), 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. 2.2 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 2018 г. в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 2.2

**Количество проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2018 г. в отдельных субъектах Российской Федерации**

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку, ед.
1	2	3	4
<b>Российская Федерация</b>	<b>49 932</b>	<b>152 091</b>	<b>3,05</b>
Пермский край	947	9 894	10,45
г. Москва	715	6 343	8,87
Ленинградская область	1 070	9 157	8,56
Республика Татарстан	736	4 414	6,00
Саратовская область	723	4 091	5,66

Продолжение табл. 2.2.

1	2	3	4
Свердловская область	2 400	11 712	4,88
Орловская область	596	2 860	4,80
Красноярский край	1 311	6 285	4,79
Тюменская область	534	2 550	4,78
Алтайский край	783	3 731	4,77
Томская область	99	446	4,51
Республика Марий Эл	242	1 031	4,26
Республика Хакасия	207	881	4,26
Тверская область	371	1 521	4,10
Хабаровский край	141	572	4,06
Республика Башкортостан	834	3 348	4,01
г. Санкт-Петербург	2 332	8 801	3,77
Новосибирская область	733	2 728	3,72
Тульская область	724	2 659	3,67
Челябинская область	611	2 213	3,62
Рязанская область	140	495	3,54
Удмуртская Республика	248	860	3,47
Новгородская область	435	1 500	3,45
Костромская область	69	231	3,35
Курская область	427	1 424	3,33
Курганская область	711	2 346	3,30
Ярославская область	117	380	3,25
Брянская область	466	1 487	3,19
Астраханская область	517	1 605	3,10
Оренбургская область	262	809	3,09
Пензенская область	764	2 335	3,06
Республика Саха (Якутия)	370	534	1,44
Республика Карелия	278	376	1,35
Чувашская Республика	223	288	1,29
Ханты-Мансийский АО	426	544	1,28
Приморский край	638	813	1,27
г. Севастополь	34	41	1,21
Псковская область	186	220	1,18
Республика Тыва	201	231	1,15
Владимирская область	1 413	1 582	1,12
Ставропольский край	1 117	1 235	1,11
Республика Калмыкия	434	469	1,08
Архангельская область	147	151	1,03
Кабардино-Балкарская Республика	450	459	1,02
Чеченская Республика	270	257	0,95
Еврейская АО	41	38	0,93
Кировская область	622	559	0,90

Продолжение табл. 2.2.

1	2	3	4
Чукотский АО	17	15	0,88
Кемеровская область	899	777	0,86
Республика Адыгея	575	446	0,78
Республика Дагестан	1 061	806	0,76
Карачаево-Черкесская Республика	219	166	0,76
Республика Крым	908	601	0,66
Республика Бурятия	234	154	0,66
Республика Северная Осетия – Алания	215	141	0,66

Среди нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», сохраняется высокая доля нарушений прав потребителей на информацию (статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей») – 58,9 % от общего количества выявленных нарушений требований Закона «О защите прав потребителей» (2017 г. – 59,7 %, 2016 г. – 58,5 %, 2015 г. – 57,0 %, 2014 г. – 62 %).

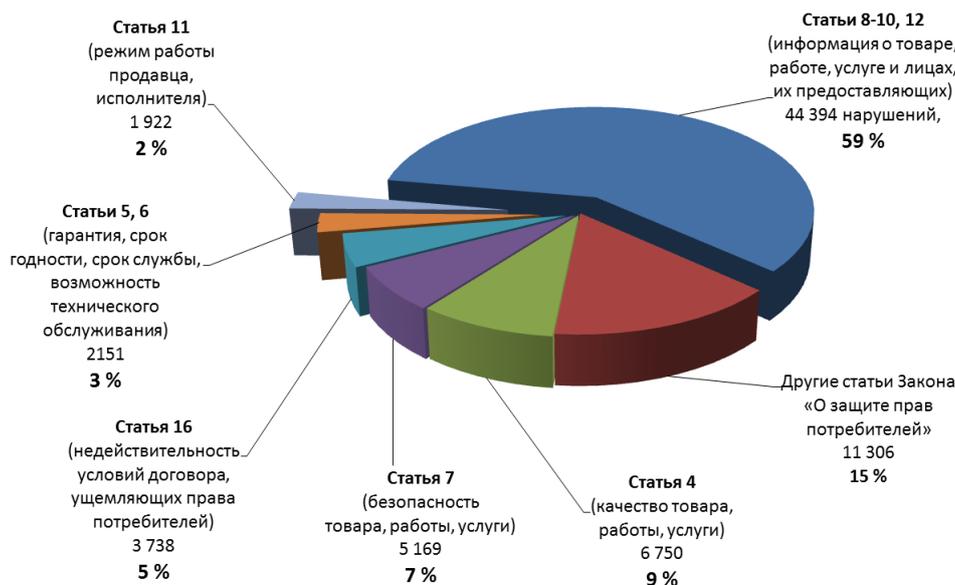
Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2014–2018 гг. представлена в табл. 2.3.

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2018 г. представлена на рис. 2.6.

Таблица 2.3

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2014–2018 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2014	2015	2016	2017	2018
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей – всего	329 831	303 418	247 795	229 077	152 091
из них нарушений Закона «О защите прав потребителей»	190 111	171 978	136 838	121 066	75 430
в т. ч. по статьям:					
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	18 580	15 584	14 783	10 262	6 750
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5 062	6 216	4 974	3 717	2 151
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9 851	8 953	7 711	7 312	5 169
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	116 884	102 731	80 074	72 271	44 394
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 995	5 828	3 666	2 539	1 922
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	10 640	9 203	8 016	7 333	3 738
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	23 099	23 463	17 614	17 632	11 306



**Рис. 2.6.** Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2018 году

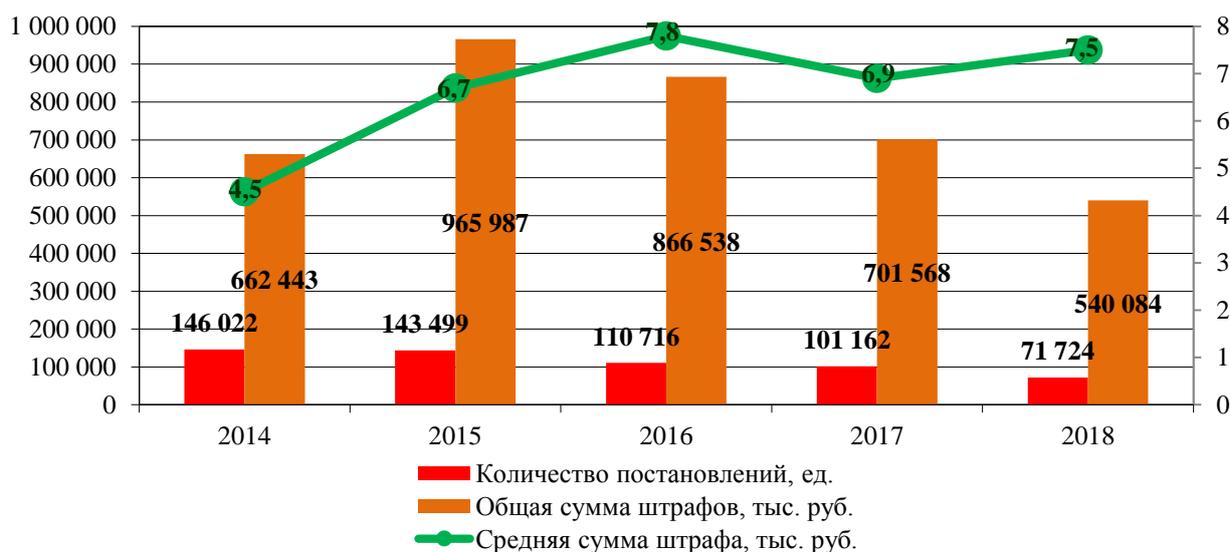
По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2018 г. составлено 74 180 протоколов об административном правонарушении (2017 г. – 102 289; 2016 г. – 106 296; 2015 г. – 135 479; 2014 г. – 156 379).

Всего вынесено 71 724 постановления по делам об административных правонарушениях (2017 г. – 101 162; 2016 г. – 110 716; 2015 г. – 143 499; 2014 г. – 146 022) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 540 083 800 руб. (2017 г. – 701 568 000 руб.; 2016 г. – 866 538 400 руб.; 2015 г. – 965 987 100 руб.; 2014 г. – 662 443 300 руб.). Количество назначенных административных наказаний и сумма наложенных административных штрафов уменьшились по сравнению с показателем предшествующего года на 29,1 % и 23 %, соответственно, что связано со снижением количества проверок.

Средняя сумма административного штрафа возросла и составила 7,5 тыс. руб. (2017 г. – 6,9 тыс. руб.; 2016 г. – 7,8 тыс. руб.; 2015 г. – 6,7 тыс. руб.; 2014 г. – 4,5 тыс. руб.).

Динамика количества вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в т. ч. в виде предупреждения), общей суммы наложенных штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2014–2018 гг. представлена на рис. 2.7.

Доля постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа за правонарушения в сфере технического регулирования (статьи 14.43, 14.44, 14.45 и 14.46 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) ежегодно возрастает и составила в 2018 г. 10,9 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (2017 г. – 11,2 %, 2016 г. – 13,9 %; 2015 г. – 11,8 %, 2014 г. – 1,2 %).



**Рис. 2.7.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа за 2014–2018 гг.

Существенной, несмотря на ежегодное снижение, остается 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 2018 г. пришлось 17,7 % всех постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа (в 2017 г. – 20 %; 2016 г. – 27,2 %; 2015 г. – 35,9 %; 2014 г. – 40,7 %); 10,1 % постановлений вынесены в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге) (ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ) (в 2017 г. – 14,7 %; 2016 г. – 21,5 %; 2015 г. – 28,2 %; 2014 г. – 33,6 %).

Среди иных наиболее частых оснований для применения в 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания выделяются:

- нарушения в сфере обращения табачной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 1 ст. 14.3.1 и ст. 14.53 КоАП РФ возросла и составила 6,1 % (в 2017 г. – 3,4 %; 2016 г. – 3,3 %; 2015 г. – 3,4 %; 2014 г. – 3,3 %);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ составила 4,3 % (2017 г. – 5,1 %; 2016 г. – 5,9 %; 2015 г. – 5,4 %; 2014 г. – 6,0 %);

- незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена, – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.2 КоАП РФ составила 4 % (2017 г. – 5,0 %; 2016 г. – 3,9 %; 2015 г. – 4 %; 2014 г. – 3,6 %);

- нарушение правил хранения или реализации продуктов животноводства – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2 ст. 10.8 ежегодно возрастает и составила 3,5 % (2017 г. – 3,6 %; 2016 г. – 2,2 %; 2015 г. – 1,8 %; 2014 г. – 2,4 %);

– обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.7 КоАП РФ составила 2,5 % (2017 г. – 2,5 %; 2016 г. – 3,7 %; 2015 г. – 4 %; 2014 г. – 3,3 %);

– нарушения в сфере обращения алкогольной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2.1 и ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ составила 2,1 % (2017 г. – 3,2 %; 2016 г. – 2,8 %; 2015 г. – 2,6 %; 2014 г. – 3,9).

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 2018 г. пришлось совокупно 1,8 % от всех вынесенных административных постановлений (2017 г. – 3,7 %; 2016 г. – 3,8 %; 2015 г. – 6,6 %; 2014 г. – 5,4 %).

Ежегодно возрастает доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения: в 2018 г. она составила 37 % от всех вынесенных административных постановлений (2017 г. – 31,3 %; 2016 г. – 14 %; 2015 г. – 6,3 %; 2014 г. – 6,6 %), что связано с введением в действие статьи 4.1.1 Кодекса Российской Федерации 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 образования 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.

На рассмотрение в судебные органы в 2018 г. направлено 13 323 дела об административных правонарушениях (2017 г. – 14 251, 2016 г. – 12 812, 2015 г. – 15 495, 2014 г. – 25 801).

В 2018 году из 10 187 административных дел, рассмотренных судами, по 4 161 делу приняты решения о назначении административного штрафа, по 4 802 делам – административного штрафа с конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 3 делам – об административном приостановлении деятельности, по 1 делу – о дисквалификации и по 28 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 2018 г. подано 41 заявление 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. 33 заявления – за неоднократное нарушение прав потребителей и 8 – за грубое нарушение их прав (в 2017 г. подано 76 заявлений, в 2016 г. – 36, 2015 г. – 35, в 2014 г. – 49).

Судами рассмотрено 28 заявлений о ликвидации (прекращении) юридического лица, удовлетворено – 27 (65,9 %) (в 2017 г. было удовлетворено 35 заявлений (46,1 %), в 2016 г. – 22 (61,1 %), в 2015 г. – 25 (69,4 %), в 2014 г. – 34 (69,4 %)).

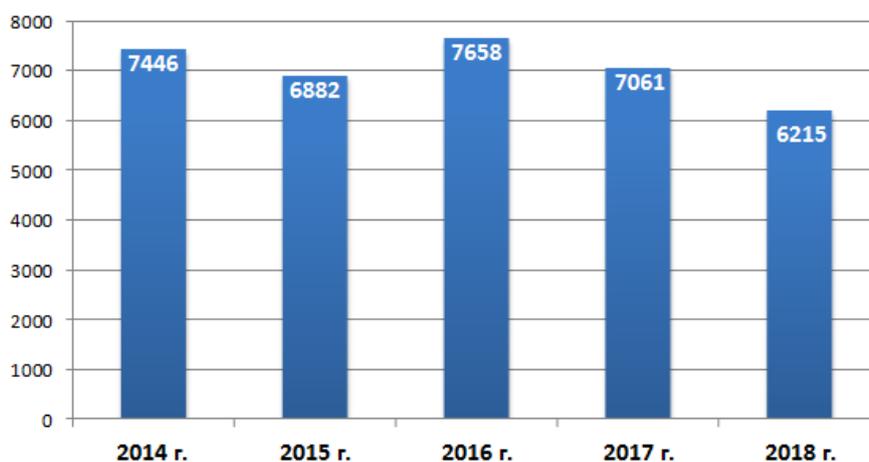
Наибольшее количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде приходится на сферу розничной торговли – 26 заявлений, из которых удовлетворено 15 заявлений; на сферу услуг – 15 (удовлетворено 12).

41 материал направлен в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (2017 г. – 175, 2016 г. – 45, 2015 г. – 36, 2014 г. – 40).

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в соответствии с подпунктом 5 пункта 2 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и подпунктом «д» пункта 5 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 02.05.2012 № 412, с 2014 г. организован учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах).

Анализ поступивших в 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора обращений показал, что в 8 816 обращениях (2,7 %) из 326 369 поступивших заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, из них 4 596 обращений (52,1 %) касалось сферы услуг.

Всего в 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора по результатам рассмотрения обращений и проведенных проверок зарегистрировано 6 215 случаев причинения вреда (2017 г. – 7 061, 2016 г. – 7 658, 2015 г. – 6 882, 2014 г. – 7 446), по примерным оценкам на сумму около 143 млн руб. (2017 г. – 283,2 млн руб., 2016 г. – 24 млн руб., 2015 г. – 49 млн руб., 2014 г. – 40 млн руб. (рис. 2.8).



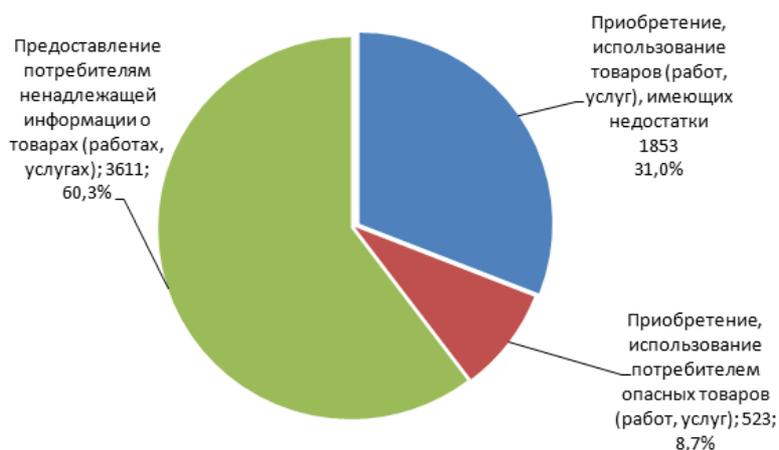
**Рис. 2.8.** Динамика числа случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей за период 2014–2018 гг.

Большинство выявленных случаев причинения вреда связано:

– с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 58,1 % (2017 г. – 78,7 %, 2016 г. – 63,7 %, 2015 г. – 70,5 %, 2014 г. – 65 %);

– с приобретением, использованием потребителями товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 29,8 % (2017 г. – 7,3 %, 2016 г. – 13,2 %, 2015 г. – 12,3 %, 2014 г. – 17 %);

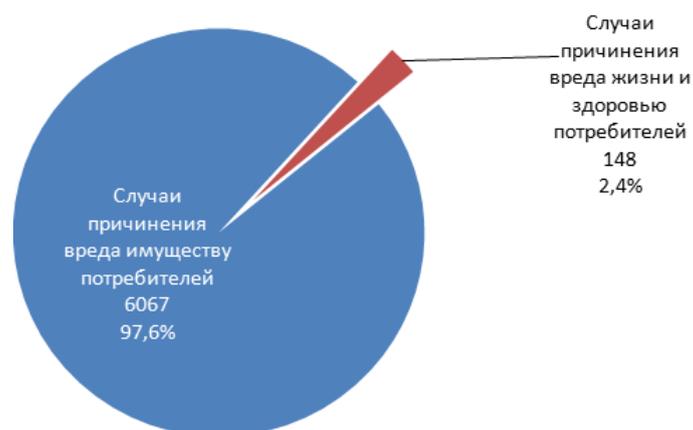
– с приобретением, использованием потребителями опасных товаров (работ, услуг) – 8,4 % (2017 г. – 14 %, 2016 г. – 23,1 %, 2015 г. – 17,1 %, 2014 г. – 18 %) (рис. 2.9).



**Рис. 2.9.** Структура случаев причинения вреда в 2018 году по основным причинам

В структуре всех выявленных случаев причинения вреда наибольшую долю (97,6 %) занимают случаи причинения вреда имуществу потребителей – 6 067 случаев (2017 г. – 98,8 %, 2016 г. – 7 107, 2015 г. – 6 675, 2014 г. – 7 289).

Число случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей составило 148 или 2,4 % (2017 г. – 1,2 %, 2016 г. – 551, 2015 г. – 205, 2014 г. – 139); случаев причинения вреда окружающей среде не выявлено (2016–2017 гг. – 0, 2015 г. – 2, 2014 г. – 18) (рис. 2.10).



**Рис. 2.10.** Структура случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей в 2018 году по объекту причинения вреда

Случаи причинения вреда жизни и здоровью потребителей выявлены в 2018 г. по результатам 34 проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (2017 г. – 28), случаи причинения вреда имуществу потребителей – по результатам 1 520 проверок (2017 г. – 1 931).

Наибольшее число выявленных случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей в 2018 г. пришлось на услуги автостоянок – 70 случаев, 34 случая – на услуги общественного питания, на медицинские услуги – 5 случаев.

В 2018 г. выявлены 6 067 случаев причинения вреда имуществу потребителей (2017 г. – 6 978), из них:

– вызванные приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки, – 1 809 случаев (в 2017 г. – 497);

– вызванные приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 521 случай (в 2017 г. – 931);

– вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 3 510 случаев (в 2017 г. – 5 550).

В разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) основную долю среди выявленных в 2018 году 6 067 случаев причинения вреда имуществу потребителей занимают случаи причинения вреда в сфере розничной торговли – 4 591 случая (75,7 %), из них продовольственными товарами – 1 391 (22,9 %).

В 2017 г. аналогичный показатель составил 6 978 случаев, из них в сфере торговли продовольственными товарами – 1 953.

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

- бытовое обслуживание населения – 592 случая, 9,8 % (в 2017 г. – 20 случаев);
- деятельность на финансовом рынке – 357 случаев, 5,9 % (в 2017 г. – 88);
- жилищно-коммунальные услуги – 134 случая, 2,2 % (в 2017 г. – 37);
- медицинские услуги – 70 случаев, 1,2 % (в 2017 г. – 126);
- гостиничные услуги – 68 случаев, 1,1 % (в 2017 г. – 43, 2016);
- услуги связи – 43 случая, 0,7 % (в 2017 г. – 21);
- туристские услуги – 39 случаев, 0,6 % (в 2017 г. – 20);
- общественное питание – 32 случая, 0,5 % (в 2017 г. – 101);
- транспортные услуги – 12 случаев, 0,2 % (в 2017 г. – 25);
- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств – 11 случаев, 0,2 % (в 2017 г. – 6);
- риэлтерская деятельность – 7 случаев, 0,1 % (в 2017 г. – 2);
- образовательные услуги – 2 случая, 0,03 % (в 2017 г. – 201);
- услуги автостоянок – 1 случай, 0,02 % (в 2017 г. – 3 случая);
- прочие виды деятельности – 91 случай, 1,5 % (в 2017 г. – 223).

При 1 087 проверках в сфере розничной торговли, проведенных должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в 2018 г., были выявлены 4 623 случая причинения вреда, в т. ч. 4 591 случай причинения вреда имуществу и 32 случая причинения вреда жизни и здоровью (Ханты-Мансийский АО (17), Краснодарский край (9), Республика Татарстан (2), Ростовская область (2), Республика Северная Осетия – Алания (1), Нижегородская область (1)).

В 66,2 % случаев причинения вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах; в 19,7 % – использованием товаров, имеющих недостатки, в 11,1 % – использованием опасных товаров.

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных при проверках (всего в 3 053 случаях) фактов причинения вреда имуществу потребителей. Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, выявлено в 915 случаях, опасных товаров – в 520 случаях.

Суммарно по всем учтенным случаям, выявленным в ходе проведенных в 2018 г. проверок, имущественный вред потребителям, обусловленный несоблюдением обязательных требований в отношении товаров, реализуемых в розничной торговле, составил 90 589 тыс. руб. (табл. 2.4).

**Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли за 2014–2018 гг.**

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, в т. ч. вызванных</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>32</b>
– использованием товаров, имеющих недостатки	2	8	14	1	2
– приобретением, использованием опасных товаров	15	15	8	5	1
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	0	9	17	6	29
Выявлено случаев причинения вреда окружающей среде, вызванных предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	2	0	0	0	0
<b>Выявлено случаев причинения вреда имуществу, в т. ч. вызванных</b>	<b>6 611</b>	<b>6 236</b>	<b>6 368</b>	<b>6 044</b>	<b>4 591</b>
– использованием товаров, имеющих недостатки	1 070	611	569	489	915
– приобретением, использованием опасных товаров	1 276	1 143	1 683	930	520
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4 245	4 482	4 115	4 625	3 053
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	36 633,9	34 731,5	23257,8	272802,7	90589,0
<b>Итого случаев причинения вреда</b>	<b>6 630</b>	<b>6 272</b>	<b>6 406</b>	<b>6 056</b>	<b>4 653</b>

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

#### **3.1. Продажа товаров**

По данным Росстата, приведенным в отчете Минэкономразвития России<sup>9</sup>, рост ВВП в Российской Федерации в 2018 году ускорился до 2,3 % по сравнению с 1,6 % годом ранее.

В отраслевом разрезе ключевыми драйверами экономического роста стали промышленность и строительство (вклад в экономический рост 0,6 п.п. и 0,3 п.п. соответственно). Позитивный вклад в динамику ВВП также внесли торговля (0,3 п.п.) и транспортная отрасль (0,2 п.п.).

В течение 2018 года наблюдалось перераспределение источников экономического роста от внутреннего спроса к внешнему.

Основной вклад в рост ВВП в 2018 году внес потребительский спрос, который увеличился на 2,2 % по сравнению с 3,2 % в 2017 году.

Динамика показателей потребительского спроса была разнонаправленной. Темп роста оборота розничной торговли увеличился до 2,6 % в 2018 году после 1,3 % годом ранее, в том числе за счет расширения спроса на товары длительного пользования (рост продаж легковых автомобилей составил 12,8 % в 2018 году после 11,9 % в 2017 г.). Другие компоненты потребительского спроса показали замедление темпов роста. В частности, покупки в зарубежных интернет-магазинах в январе – сентябре 2018 г. увеличились на 6,5 % в долларовом эквиваленте после роста на 83,9 % в 2017 году. В целом расходы домашних хозяйств на конечное потребление выросли на 2,2 % в 2018 году после 3,2 % годом ранее. Рост оборота общественного питания ускорился до 3,6 % в 2018 г. с 3,2 % в 2017 году, что стало отражением, в том числе, проведенного в России в 2018 г. Чемпионата мира по футболу.

Оборот розничной торговли в 2018 г. составил 31 548,0 млрд руб., что в сопоставимых ценах составляет 102,6 % к 2017 г. (29 804,0 млрд руб.). Информация об обороте торговли и общественного питания представлена в табл. 3.1.1.

В 2018 году оборот розничной торговли на 93,8 % формировался торговыми организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка, доля розничных рынков и ярмарок составила 6,2 % (в 2017 г. – 93,5 % и 6,5 % соответственно).

В 2018 году в структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий составил 48,1 %, непродовольственных товаров – 51,8 % (в 2017 году – 48,2 % и 51,8 % соответственно).

Стоимость условного (минимального) набора продуктов питания в расчете на месяц в среднем по России в конце декабря 2018 года составила 3 989,1 руб. и по сравнению с предыдущим месяцем увеличилась на 2,7 % (с начала года – на 5,1 %).

<sup>9</sup> отчет Минэкономразвития

[http://economy.gov.ru/wps/wcm/connect/885e0909-e8cf-4e9a-83ad-5d0681f7105b/190211\\_econ\\_pic.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=885e0909-e8cf-4e9a-83ad-5d0681f7105b](http://economy.gov.ru/wps/wcm/connect/885e0909-e8cf-4e9a-83ad-5d0681f7105b/190211_econ_pic.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=885e0909-e8cf-4e9a-83ad-5d0681f7105b)

Таблица 3.1.1

**Информация об обороте торговли и общественного питания**

Наименование	2015	2016	2017	2018
Оборот розничной торговли (млрд руб.)	27 526,8	28 317,3	29 804	31 548
Оборот розничной торговли пищевыми продуктами, включая напитки и табачные изделия (млрд руб.)	13 412,3	13 751,8	14 359,3	15 200
Оборот розничной торговли непродовольственными товарами (млрд руб.)	14 114,5	14 565,5	15 444,7	16 400
Оборот общественного питания (млрд руб.)	1 308,1	1 351,9	1 427,3	1 520
Оборот оптовой торговли (млрд руб.)	56 732,5	61 715,1	69 694,2	80 129,7

Одним из индикаторов состояния дел на потребительском рынке могут служить показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, которые поступают в Роспотребнадзор и его территориальные органы (рис. 3.1.1).



**Рис. 3.1.1.** Структура и динамика обращений, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан

Всего в 2018 году в Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 136 839 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что больше на 1,5 %, чем в 2017 г., и на 6,4 % меньше показателя 2016 г. (табл. 3.1.2).

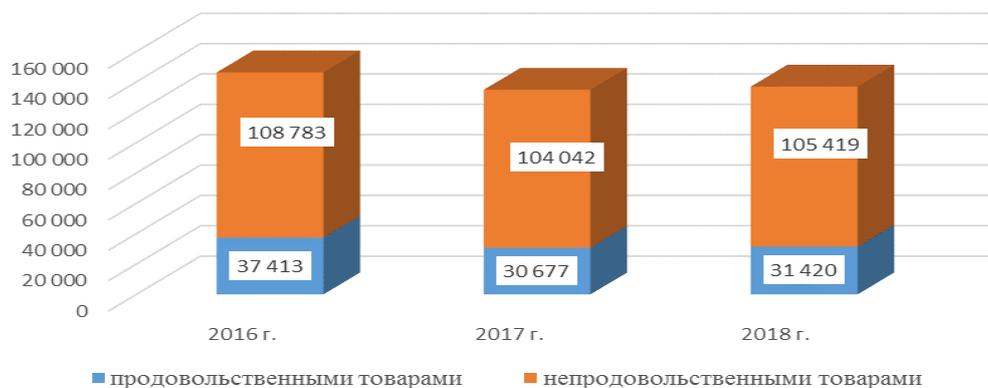
Таблица 3.1.2

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

	2015	2016	2017	2018
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего:	329 829	332 179	322 862	326 369
в том числе по вопросам розничной торговли	153 337	146 196	134 719	136 839
из них:				
– продовольственными товарами	43 636	37 413	30 677	31 420
– непродовольственными товарами	109 701	108 783	104 042	105 419
из них:				
– на продажу товаров дистанционным способом	8 569	8 774	11 649	16 174
– на продажу товаров по образцам	9 539	11 058	9 349	8 783

Удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли остался на уровне 2017 года и составил 42 % от общего количества поступивших обращений.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2018 году в большинстве случаев (77 %) жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (в 2017 году – 77 %) (рис. 3.1.2).



**Рис. 3.1.2.** Структура и динамика обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 11,8 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2017 г. – 9 %).

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 6,4 % были связаны с продажей товаров по образцам (в 2017 г. – 7 %).

Анализ обращений показал, что в 8 816 заявлениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе 4 220 обращений (или 47,9 %) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества против 4 190 (или 35 %) в 2017 году.

Из 136 839 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли рассмотрено 99 % обращений (134 879), что соответствует показателю 2017 года.

Поскольку большинство таких обращений, как правило, было связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, в 84 % случаев авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации.

Следует отметить, что лишь каждое 36-е обращение с жалобами (в 2017 г. – каждое 31-е) на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли из числа рассмотренных в 2018 году (всего – 3 712) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, а каждое 47-е (всего 2 814 обращений) явилось основанием для проведения административного расследования (рис. 3.1.3).

Снижение в 2018 году количества проверок, проведенных непосредственно по обращениям граждан, с 4 324 до 3 201 объясняется тем, что с 1 января 2017 года изменились требования к рассмотрению Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений граждан, являющихся основанием для проведения внеплановых проверок, которые обусловлены введением в действие соответствующих изменений, внесенных в Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» Федеральным законом от 03.07.2016 № 277-ФЗ. В этой связи основанием для проведения таких проверок в 2018 году являлось нарушение прав потребителей в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых

нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

В связи с этим остается на уровне прошлого года показатель количества письменных разъяснений, данных потребителям по их обращениям в органы (86 %).



**Рис. 3.1.3.** Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям в связи с нарушением прав потребителей в сфере розничной торговли явились 8 919 возбужденных дел об административных правонарушениях (что составило 59 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан по поводу нарушения прав потребителей). Наряду с этим подано 1 633 иска по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 48 % (против 58 % в 2017 году) от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений по поводу нарушения прав потребителей. В целях защиты прав потребителей дано 4 247 заключений в судах (табл. 3.1.3).

Таблица 3.1.3

**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		4 247	100,0
Средний показатель по Российской Федерации – 50 заключений			
1	Республика Татарстан	317	6,7
2	Самарская область	145	3,4
3	Саратовская область	133	3,1
4	Воронежская край	144	3,4
5	Омская область	203	4,8
6	Алтайский край	145	3,4
7	Республика Башкортостан	113	2,7
8	Брянская область	114	2,7
9	Липецкая область	108	2,5

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, территориальными органами Роспотребнадзора в 2018 году было проведено 34 379 проверок, в том числе 650 – проверок за соблюдением требований ТР ТС и 33 729 – внеплановых, из которых 67 % проверок (22 989) завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства; удельный вес проверок за соблюдением требований ТР ТС, в ходе которых выявлены нарушения, составили 72,8 % (473), внеплановых – 67 % (22 516), что в целом соответствует уровню прошлого года (табл. 3.1.4).

Таблица 3.1.4

**Динамика проведенных проверок и структура выявленных нарушений**

	2015	2016	2017	2018
Общее число проверок в сфере розничной торговли из них:	77 756	57 262	52 991	34 379
– плановых	23 429	4 743	3 776	650*
– внеплановых	54 327	52 519	49 215	33 729
Число проверок, по результатам которых были выявлены нарушения из них:	57 214	39 910	36 230	22 989
при плановых проверках	21 577	4 310	3 216	473*
при внеплановых проверках	35 637	35 600	33 014	22 516
Выявлено нарушений в сфере розничной торговли, всего в том числе:	204 113	161 505	155 526	110 479
положений Закона «О защите прав потребителей»	112 271	86 160	76 549	51 468
законодательства о техническом регулировании, из них:	18 273	13 119	9 488	9 604
– при продаже продовольственных товаров	12 598	8 408	3 774	4 861

Примечание \* – проверка за соблюдением требований ТР ТС.

От общего количества проверок в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2018 году доля внеплановых проверок увеличилась на 5 % и составила 98 % против 93 % в 2017 году.

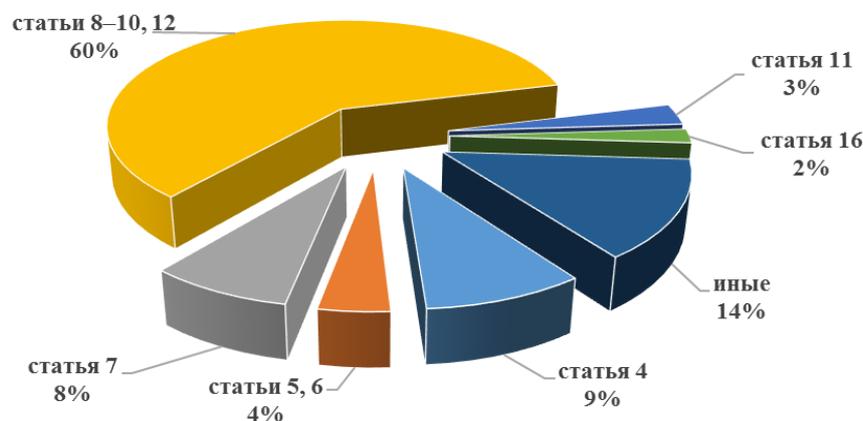
В 2018 году на одну проверку приходилось 3,2 нарушения, тогда как в 2017 году на одну такую проверку приходилось 2,9 нарушения, при том что в последние годы наблюдается положительная тенденция сокращения общего количества проводимых проверок в сфере потребительского рынка, что в данном случае соответствует проводимой государством политике, направленной на снижение административных барьеров для бизнеса.

Из общего числа нарушений (110 479), выявленных в 2018 году, нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей» составили 46,6 %, основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 3.1.5).

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

Выявлено нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018
Всего, в том числе по статьям:	86 160	76 549	51 468
статья 4 (качество товара)	10 443	6 874	4 682
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4 115	3 067	1 873
статья 7 (безопасность товара)	5 991	5 716	4 179
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	50 231	47 255	30 722
статья 11 (режим работы продавца)	2 752	1 768	1 445
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 809	1 279	1 339
другие нарушения Закона	10 819	10 590	7 228

Так, нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 59,7 % (в 2017 году – 61,7 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к качеству (безопасности) товаров – 8,1 % (в 2017 году – 7,6 %) (рис. 3.1.4).



**Рис. 3.1.4.** Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли

В 2018 году при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 9 604 факта нарушений требований технических регламентов Таможенного союза, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 50,6 % таких нарушений (4 861 факт).

При 1 087 проверках в сфере розничной торговли должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в 2018 году было выявлено 4 623 случая причинения вреда, в т. ч. 32 случая причинения вреда жизни и здоровью (при 19 проверках), 4 591 случай причинения вреда имуществу (при 1 068 проверках).

В 66 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах; в 13 % – использованием опасных товаров; в 21 % – использованием товаров, имеющих недостатки.

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных при проверках (всего в 3 053 случаях) фактов причинения вреда имуществу потребителей. Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, выявлено в 915 случаях, опасных товаров – в 520 случаях.

Суммарно по всем учтенным случаям, выявленным в ходе проведенных в 2018 году проверок, имущественный вред потребителям, обусловленный несоблюдением обязательных требований в отношении товаров, реализуемых в розничной торговле, составил 90 589,0 тыс. руб. (в 2017 г. – 272 802,7 тыс. руб. (табл. 3.1.6).

Таблица 3.1.6

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

	2016	2017	2018
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, всего в т. ч. вызванных	38	12	32
– использованием товаров, имеющих недостатки	14	1	2
– приобретением, использованием опасных товаров	8	5	1
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	17	6	29
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных	6 368	6 044	4 591
– использованием товаров, имеющих недостатки	569	489	915
– приобретением, использованием опасных товаров	1 683	930	520
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4 115	4 625	3 053
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	23 257,8	272 802,7	90 589,0
Итого случаев причинения вреда	6 406	6 056	4 623

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2018 году было выдано 16 530 предписаний (в 2017 г. – 26 334, в 2016 г. – 25 785). По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях было вынесено 50 859 постановлений, число которых сократилось по сравнению с 2017 годом на 27 %.

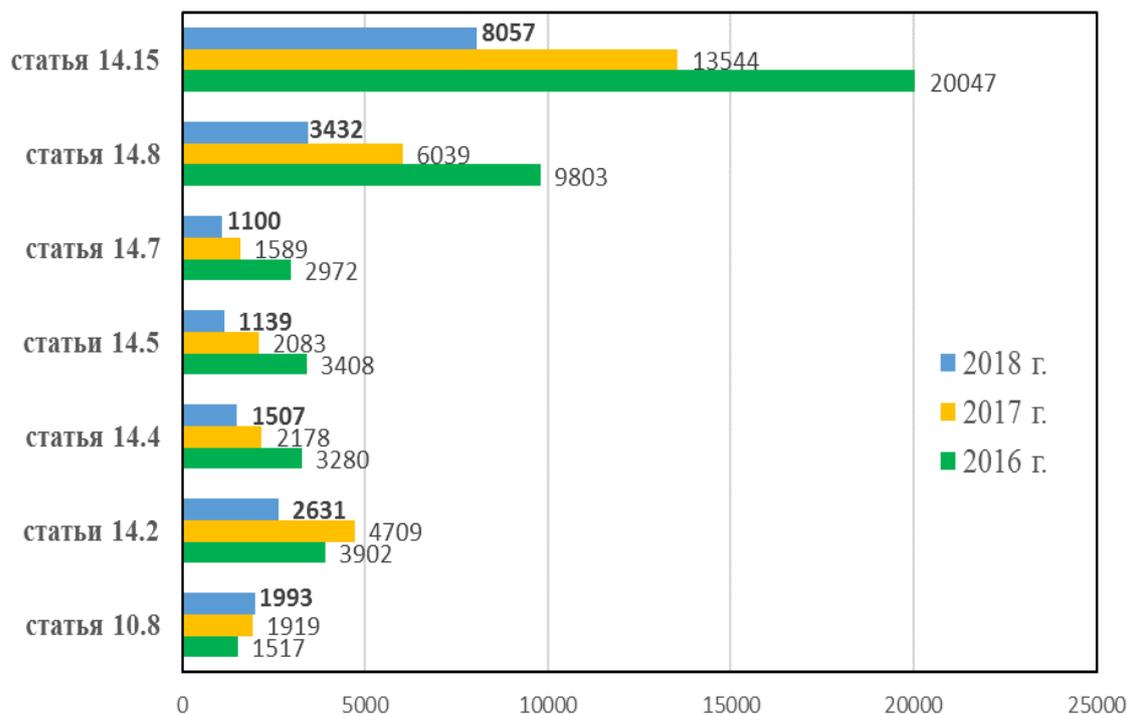
В 2018 году вынесено 32 728 постановлений о наложении штрафа на общую сумму 384 326,6 тыс. руб., на их долю пришлось 64,4 % от общего количества вынесенных постановлений. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке, составила 345 013,6 тыс. руб. или 89,8 % от общей наложенной суммы против 91,6 % в 2017 году.

Наряду с этим по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок (административных расследований) в сфере розничной торговли, территориальными органами Роспотребнадзора подано в суд 3 836 заявлений (исков) (в 2017 г. – 3 356, в 2016 г. – 13 268).

Основная доля правонарушений 18,8 % (всего – 9 564) пришлась 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 7,6 %, в результате к административной ответственности привлечено 3 846 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 2 631 юридическое лицо и индивидуальный предприниматель (рис. 3.1.5).



**Рис. 3.1.5.** Структура статей КоАП РФ, примененных территориальными органами Роспотребнадзора за нарушения в сфере розничной торговли, абс.

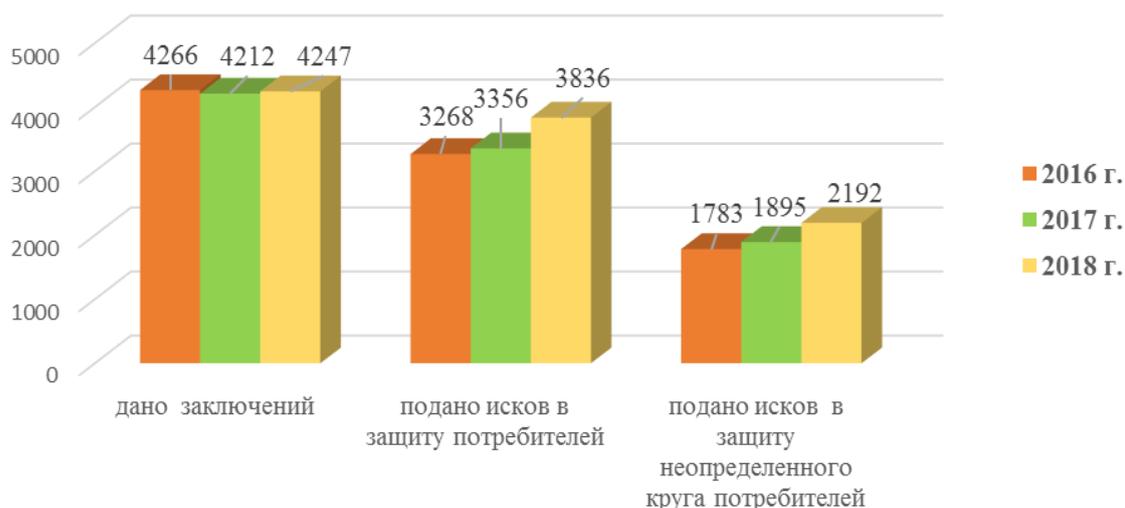
Наряду с применением административных мер в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров с нарушением требований потребительского законодательства, в 2018 году активно использовались иные меры, направленные на защиту прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей.

В 2018 году органами Роспотребнадзора дано 4 247 заключений по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, из которых в 84,0 % случаев требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств на общую сумму 158 786,9 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 8 481,6 тыс. руб.

Кроме того, в 2018 году территориальными органами Роспотребнадзора подано 3 836 исков в защиту прав потребителей: на 14 % больше чем в 2017 году (3 356) и на 17 % больше чем в 2016 году (3 268), из них 2 192 иска в защиту неопределенного круга потребителей (в 2017 г. – 1 895, в 2016 г. – 1 783) (рис. 3.1.6).

В результате 82 % исков (2 756), в том числе в отношении неопределенного круга потребителей – в 80 % (1 512), были удовлетворены.

Всего в пользу потребителей присуждено 87 324 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда составила 4 148,5 тыс. руб.



**Рис. 3.1.6.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей в сфере розничной торговли, абс.

*О мерах по совершенствованию контроля качества продукции, в том числе по противодействию распространению фальсифицированной пищевой продукции*

Реализуемые Роспотребнадзором мероприятия плана по реализации Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года в 2018 году были, прежде всего, направлены на усиление мер, направленных на пресечение производства, ввоза и реализации на территории Российской Федерации фальсифицированной пищевой продукции, а также совершенствование контроля качества пищевой продукции, полученной с использованием биотехнологий, включая генно-инженерно-модифицированные (трансгенные) организмы, в том числе генетически модифицированные микроорганизмы.

В целях совершенствования проактивного надзора Роспотребнадзором утверждены Методические рекомендации «Классификация пищевой продукции, обращаемой на рынке, по риску причинения вреда здоровью и имущественных потерь потребителей», которые определили новый подход осуществления контроля (надзора) – не за деятельностью хозяйствующих субъектов, а за продукцией, находящейся в обороте, с учетом рисков потенциального причинения вреда здоровью населения.

В области создания современной системы мониторинга за загрязнением пищевых продуктов в части безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов ежегодно Роспотребнадзором контролируется более 7 тысяч санитарно-эпидемиологических показателей.

Всего за 2018 год территориальными органами Роспотребнадзора проверено 58 тысяч объектов, осуществляющих деятельность в сфере производства и оборота пищевых продуктов, проведено более 64 тысячи обследований по контролю за соблюдением требований санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства в области технического регулирования.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий вынесено более 64 тысяч постановлений об административном правонарушении на общую сумму свыше 942,1 млн руб., передано на рассмотрение в судебные органы около 12 тысяч материалов дел, по которым судебными органами принято решение о приостановлении деятельности более 2,7 тысяч объектов.

За указанный период учреждениями Роспотребнадзора исследовано более 1,5 млн проб пищевых продуктов, в том числе по содержанию контаминантов химической природы исследовано 299 тысяч проб пищевой продукции, по микробиологическим показателям – 1,2 млн проб пищевой продукции и по физико-химическим показателям – 319 тыс. проб пищевой продукции.

Из исследованных 299 тысяч проб пищевой продукции на соответствие нормативам по показателям химической контаминации (2016 г. – 281 тыс. проб, 2017 г. – 290 тыс. проб) удельный вес проб, не соответствующих нормативам, составил 0,4 % (2016 г. – 0,6 %, 2017 г. – 0,4 %).

Возросла доля проб, не соответствующих нормативам по химической контаминации, в группах:

- «консервы» (в целом по России – с 0,07 % в 2017 г. до 0,23 % в 2018 г.);
- «продукты детского питания» (в целом по России – с 0,58 % в 2017 г. до 0,26 % в 2018 г.);
- «столовая зелень» (в целом по России – с 1,21 % в 2017 г. до 1,82 % в 2018 г.).

Удельный вес проб продукции, не соответствующих нормативам по содержанию основных контаминантов химической природы (токсичные элементы, остаточные количества пестицидов, микотоксины), на протяжении 5 лет не превышает долей процента.

На соответствие нормативам по физико-химическим показателям организациями Роспотребнадзора исследовано 319 тысяч проб пищевой продукции (в 2016 г. – 311 тыс. проб, в 2017 г. – 310 тыс. проб), из них не соответствовало нормативам 3,9 % от числа исследованных проб (в 2016 г. – 5 %, в 2017 г. – 4,1 %), в том числе по показателю фальсификации 1,3 % (в 2017 г. – 1,1 %). При этом удельный вес проб продукции, не соответствующих нормативным требованиям по физико-химическому показателю, имеет тенденцию к росту с 3,9 % до 4,1 %, включая показатель фальсификации с 1,1 % до 1,3 % по всем группам продуктов, что указывает на улучшение качества продовольственного сырья и пищевых продуктов.

Доля проб продукции, не соответствующих установленным требованиям по физико-химическим показателям, выше других отмечается в бахчевой (10,1 %), молочной (6,8 %), консервированной (5,5 %) и рыбной (5,7 %) продукции.

Внедрение новых методов контроля позволило расширить номенклатуру определяемых показателей безопасности продукции (антибиотики тетрациклиновой, пенициллиновой групп, аминогликозидов, хинолонов, фторхинолонового ряда, более 100 наименований пестицидов), оперативно реагировать на поступающую информацию посредством Международной сети органов по безопасности пищевых продуктов (INFOSAN), а также Системы Европейской Комиссии быстрого уведомления по качеству продуктов питания и кормов (RASFF) (обнаружение фипронила в яйцах, рактопамина в мясе и т. д.).

С целью контроля качества и выявления фальсифицированной продукции учреждениями Роспотребнадзора внедрены методики идентификации мясной продукции гистологическим методом, сухого молока методом ИФА, растительных жиров в молочной продукции методом газожидкостной хроматографии с масс-спектрометрическим детектированием, формальдегида в сахаре, фталатов в вине, синтетических ингибиторов фосфодиэстеразы-5 (тадалафила, варденафила и силденафила) в биологически активных добавках методом высокоэффективной жидкостной хроматографии, определения новых линий ГМО 2-го поколения в пищевых продуктах.

Так, ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора провел в 2018 году лабораторные исследования методом газовой хроматографией с масс-спектрометрическим детектированием 1 459 образцов продукции растениеводства и выявил наличие незаявленных и не разрешенных к применению на территории Российской Федерации пестицидов (например хлорпирифос, хлорпирифос-метил, циперметрин, ДДЭ-п.п, дельтаметрин, диметоат, эндосульфат, фталид, процимидон и др.) в 156 образцах, что составляет 10,7 %.

Аналогичная ситуация складывается и при мониторинге контроля содержания остаточных количеств антибиотиков в пищевых продуктах. По результатам мониторинга исследования молочной продукции на текущий момент проанализирован методом высокоэффективной жидкостной хроматографии с масс-спектрометрическим детектированием 491 образец молочной продукции, из которых в 16 образцах обнаружены остаточные количества антибиотиков выше установленных гигиенических нормативов, что составляет 3,3 %. По результатам испытаний 22 образцов мясной продукции наличие остаточных количеств антибиотиков не выявлено.

Удельный вес проб пищевых продуктов, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, также несколько снизился – 3,8 % (в 2016 году – 4,3 %, в 2017 году – 4 %).

В 2018 году имело место снижение доли проб, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, в группах «мясо и мясные продукты», «кондитерские изделия», «соки» отечественного и импортного производства; «масличное сырье и жировые продукты», «безалкогольные напитки», «зерно и зерновые продукты», «молоко и молочные продукты» отечественного производства; «овощи», «плоды и ягоды», «продукты детского питания» импортного производства.

Однако отмечался рост доли проб, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, в группах:

– «соки, нектары, сокосодержащие напитки» (в целом по России – с 0,80 % в 2017 году до 1,50 % в 2018 году, по отечественной продукции – с 0,8 % в 2017 году до 1,4 % в 2018 году);

– «мед и продукты пчеловодства» (в целом по России – с 2,5 % в 2017 году до 5,5 % в 2018 году, по отечественной продукции – с 2,8 % в 2017 году до 5,6 % в 2018 году);

– «консервы» (в целом по России – с 2,7 % в 2017 году до 2,8 % в 2018 году, по отечественной продукции – с 2,6 % в 2017 году до 2,8 % в 2018 году).

Приведенные данные позволяют сделать предположение о снижении в 2018 году риска потребления потенциально опасной рыбной продукции, кондитерских изделий, соковой продукции отечественного и импортного производства, безалкогольных напитков, зерновых и молочных продуктов отечественного производства и плодоовощной продукции импортного производства.

По результатам контроля происхождения, качества и безопасности пищевой продукции, находившейся в 2018 году на потребительском рынке, в целом по России органами Роспотребнадзора забраковано 70 тысяч партий продукции объемом 1,8 тысяч тонн.

Количество забракованной продукции отечественного производства в 2018 году увеличилось в таких группах, как «птицепродукты» (303 055 кг против 129 394 кг в 2017 году), «молоко и молочная продукция» (225 170 кг против 147 254 кг в 2017 году), «алкогольная продукция» (468 903 кг против 93 454 кг в 2017 году).

Увеличение количества забракованной продукции импортного производства произошло в группах «мукомольно-крупяные изделия» (332 кг против 164 кг в 2017 году), «кондитерские изделия» (4 191 кг против 2 245 кг в 2016 году), «мясо и мясные продукты» (21 593 кг против 4 161 кг в 2017 году).

Несмотря на невысокий удельный вес продукции, не соответствующей обязательным требованиям по результатам лабораторных исследований, до 68 % от общего объема изъятой из оборота пищевой продукции ежегодно изымается из оборота еще до проведения лабораторных исследований по причине отсутствия сопроводительных документов, подтверждающих безопасность продукции, а также отсутствия или нарушений маркировки.

Таким образом, количество выявляемой Роспотребнадзором продукции, не соответствующей обязательным требованиям, определяются не только удельным весом проб, не соответствующих по результатам лабораторных исследований, но и объемами изъятых из оборота товаров уже на этапе идентификации (при нарушениях в маркировке, отсутствии документов, подтверждающих безопасность).

Роспотребнадзор на постоянной основе осуществляет ведение Государственного информационного ресурса по защите прав потребителей (ГИР ЗПП). Публикуемые в ГИР ЗПП сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям, позволяют при сокращении контрольно-надзорных мероприятий выявлять производителей, поставщиков и продавцов продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза, и принимать меры реагирования одновременно во всех субъектах Российской Федерации, на территорию которых поступила опасная и недоброкачественная продукция или на территории которых она произведена, а также координировать межведомственное взаимодействие с органами внутренних дел, оперативно реагировать на факты выявления в обороте фальсифицированной продукции.

Анализ данных, поступивших по системе быстрого оповещения, созданной в рамках Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, показывает, что в 2018 году количество уведомлений о выявлении территориальными органами Роспотребнадзора фальсифицированных пищевых продуктов осталось примерно на уровне 2017 года (1035 и 993 соответственно), в то время как более чем втрое возросло количество уведомлений в отношении пищевой продукции в целом (табл. 3.1.7)

Таблица 3.1.7

**Количество уведомлений в ГИР ЗПП в отношении пищевой продукции**

№ п/п	Вид продукции	Количество уведомлений	
		2017	2018
	1	2	3
1	пищевая продукция всего	2 921	10 626
2	рыба, нерыбные объекты промысла и продукты, вырабатываемые из них	146	1 059
3	мясо и мясные продукты	264	1 629
4	молоко и молочные продукты, молочная продукция	1 775	3 359
5	плодоовощная продукция	1	–
6	плоды и ягоды	8	237
7	птица, яйца и продукты их переработки	195	753
8	кулинарные изделия	101	1 153
9	овощи	199	617
10	мукомольно-крупяные изделия	2	116
11	масложировая продукция, животные и рыбные жиры	13	53
12	биологически активные добавки к пище	13	130
13	алкогольные напитки	64	210
14	бахчевые культуры	33	55
15	кондитерские изделия	14	302
16	продукты детского питания	1	107
17	консервы	41	133

Продолжение табл. 3.1.7

	1	2	3
18	хлебобулочные изделия	-	85
19	соки, нектары, сокосодержащие напитки	14	61
20	масличное сырье и жировые продукты	6	29
21	безалкогольные напитки	1	27
22	минеральные воды	1	14
23	полуфабрикат мясной	-	1
24	столовая зелень	4	19
25	грибы	-	15
26	зерно	-	6
27	мед и продукты пчеловодства	-	9
28	сахар	2	5
29	прочие	23	442

### Алкогольная продукция

Ситуация на алкогольном рынке Российской Федерации в 2018 году по сравнению с 2017 годом характеризуется следующими показателями.

Согласно данным ЕГАИС, в 2018 году производство алкогольной продукции (без учета, пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) осталось на уровне 2017 года и составило 186 788,9 тыс. дкл.

При этом производство спиртных напитков крепостью свыше 9 % снизилось на 0,4 % (с 97 573,3 до 97 145,0 тыс. дкл), в том числе:

водки – на 1,5 % (с 79 787,1 до 78 613,3 тыс. дкл);

ЛВИ до 25 % – на 0,8 % (с 2 703,5 до 2 681,1 тыс. дкл); коньяка – на 3,0 % (с 8 614,8 до 8 353,8 тыс. дкл).

Также в 2018 году на алкогольном рынке страны отмечается:

– увеличение производства:

ЛВИ свыше 25 % – на 9,0 % (с 5 426,4 до 5 915,1 тыс. дкл);

других спиртных напитков (бренди, кальвадос, виски и т.д.) – на 51,9 % (с 1 041,5 до 1 581,7 тыс. дкл);

слабоалкогольной продукции – на 5,0 % (с 6 436,5 до 6 761,5 тыс. дкл);

винных напитков без добавления этилового спирта – на 13,3 % (с 22 251,6 до 25 205,8 тыс. дкл);

– снижение производства:

вина – на 4,9 % (с 31 974,3 до 30 414,0 тыс. дкл);

вин игристых (шампанских) – на 2,6 % (с 12 774,6 до 12 443,2 тыс. дкл);

винных напитков с добавлением этилового спирта – на 10,8 % (с 657,0 до 585,7 тыс. дкл);

вин ликерных, фруктовых и других – на 5,8 % (с 15 117,5 до 14 233,7 тыс. дкл);

этилового спирта – на 7,4 % (с 84 594,2 до 78 339,0 тыс. дкл), в том числе спирта этилового ректифицированного – на 10,0 % (с 53 650,6 до 48 286,8 тыс. дкл).

По данным ЕГАИС и оперативным данным деклараций, объем производства пива и пивных напитков увеличился на 0,8 % (с 761 198,8 до 767 281,0 тыс. дкл), в том числе пивных напитков на 12,0 % (с 74 802,5 до 83 814,7 тыс. дкл).

Производство сидра, пуаре, медовухи увеличилось на 2,9 % (с 6 068,9 до 6 246,0 тыс. дкл).

По данным ЕГАИС и оперативным данным деклараций, общий объем розничных продаж алкогольной продукции (без учета, пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) в 2018 году по сравнению с аналогичным периодом 2017 года увеличился на 3,9 % (с 210 996,4 до 219 237,1 тыс. дкл).

Наблюдается увеличение продаж спиртных напитков крепостью свыше 9 % на 4,4 % (с 97 825,0 до 102 173,2 тыс. дкл), в том числе:

водки – на 1,7 % (с 72 693,7 до 73 954,4 тыс. дкл);

ЛВИ до 25 % включительно – на 1,6 % (с 2 745,8 до 2 789,0 тыс. дкл);

ЛВИ свыше 25 % – на 15,5 % (с 5 673,0 до 6 551,4 тыс. дкл);

коньяка – на 9,2 % (с 10 541,2 до 11 507,6 тыс. дкл);

других спиртных напитков (бренди, кальвадос, виски и т.д.) – на 19,4 % (с 6 171,3 до 7 370,6 тыс. дкл).

Также увеличилась розничная продажа:

слабоалкогольной продукции – на 7,9 % (с 4 453,9 до 4 807,7 тыс. дкл);

винодельческой продукции – на 3,3 % (с 108 717,5 до 112 256,2 тыс. дкл),

в том числе: вина – на 2,5 % (с 50 844,5 до 52 121,3 тыс. дкл),

вин игристых (шампанских) – на 0,2 % (с 16 859,3 до 16 894,0 тыс. дкл), а также вин ликерных, фруктовых и других – на 31,6 % (с 11 604,1 до 15 271,0 тыс. дкл).

При этом произошло снижение розничных продаж:

винных напитков без добавления этилового спирта – на 3,6 % (с 27 077,0 до 26 105,7 тыс. дкл);

винных напитков с добавлением этилового спирта – на 20,1 % (с 2 332,7 тыс. дкл до 1 864,3 тыс. дкл).

По оперативным данным деклараций, в сегменте пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи наблюдается снижение продаж сидра, пуаре и медовухи – на 41,5 % (с 11 512,7 до 6 737,3 тыс. дкл).

Продажи пива и пивных напитков остались практически на уровне 2017 года и составили 722 193,7 тыс. дкл, при этом продажи пива сократились на 2,2 % (с 659 586,7 до 645 254,9 тыс. дкл), а пивных напитков увеличились на 19,9 % (с 64 190,5 до 76 938,8 тыс. дкл).

В структуре розничной продажи алкогольной продукции (за исключением пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) в 2018 году на долю винодельческой продукции пришлось 51,2 %, водки – 33,7 %, слабоалкогольных напитков – 2,2 %, (2017 год – 51,5 %, 34,5 % и 2,1 % соответственно).

В общем объеме розничных продаж в 2018 году доля пива составила 68,1 %, пивных напитков – 8,1 %, алкогольной продукции (без учета пива и пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) – 23,1 %, сидра, пуаре и медовухи – 0,7 % (2017 год – 69,7 %, 6,8 %, 22,3 % и 1,2 % соответственно).

В 2018 году в результате противодействия незаконному производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также недопущения реализации нелегальной и фальсифицированной алкогольной и спиртосодержащей продукции контролирующими органами (форма 3-АЛК(прав)) было выявлено 109 471 правонарушение в отношении 88 761 организации, в том числе связанных с:

– нарушением правил торговли алкогольной продукцией – 61 199 правонарушений;

– отсутствием лицензий – 14 361 правонарушение;

– выпуском и оборотом продукции, маркированной поддельными специальными или акцизными марками – 2 462 правонарушения;

– выпуском и оборотом продукции, немаркированной специальными или акцизными марками – 1 413 правонарушений. Был составлен 99 961 протокол об административных правонарушениях, предусмотренных КоАП РФ.

По выявленным правонарушениям возбуждено 7 327 уголовных дел.

Одной из наиболее эффективных мер, позволяющих Росалкогольрегулированию успешно бороться с нелегальным производством и оборотом продукции на алкогольном рынке, является досудебное изъятие нелегального (подпольного) технологического оборудования, транспортных средств, продукции, сырья и комплектующих.

Всего, в рамках исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2015 года № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции», в 2018 году было ликвидировано 186 нелегальных производств, изъята 1 071 единица оборудования, арестовано 237 транспортных средства, изъято более 20,8 млн литров нелегальной продукции.

В целях совершенствования государственного регулирования алкогольного рынка в 2018 году принят ряд нормативных правовых актов.

Федеральным законом от 28 декабря 2017 года № 433-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» внесены комплексные изменения 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», в том числе изменения, в соответствии с которыми, начиная с 1 июля 2018 года введен поштучный учет алкогольной продукции, обеспечивающий возможность проследить каждую единицу алкогольной продукции посредством идентификатора ЕГАИС, размещенного на федеральных специальных марках и акцизных марках в виде двухмерного штрихового кода, нанесенного организацией – изготовителем марок. Такой учет позволяет отследить полный путь алкогольной продукции от производителя до конечного покупателя.

Федеральным законом от 27 декабря 2018 года № 560-ФЗ «О внесении изменений в статьи 2 и 26 Федерального закона «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» установлен запрет на производство и (или) оборот порошкообразной спиртосодержащей продукции (сухой алкоголь).

Федеральным законом от 3 августа 2018 года № 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» введены дополнительные основания для отказа в выдаче лицензии на производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, в том числе представление заявителем неполного комплекта документов, предусмотренных для выдачи соответствующей лицензии на осуществление одного из видов деятельности, связанных с производством и оборотом этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2018 года № 651 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 26 октября 2012 года № 1101» Росалкогольрегулированию предоставлены полномочия по включению в единый реестр доменных имен и (или) указателей страниц сайтов в сети Интернет, содержащих предложения о розничной продаже дистанционным способом алкогольной продукции, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции, и (или) этилового спирта, и (или) спиртосодержащей непищевой продукции, розничная продажа которых ограничена или запрещена законодательством Российской Федерации о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции.

С июня по декабрь 2018 года Роскомнадзором на основании решений Росалкогольрегулирования заблокировано свыше 1000 интернет-ресурсов, а более 2 000 ресурсов устранили нарушения добровольно.

В целях усиления контроля за оборотом фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола), местами и способами ее хранения, а также учета легальных потребителей фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола) поручением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2018 года № СА-П11-8871 утвержден Комплекс мер по профилактике и пресечению незаконного оборота (потребления, использования) фармацевтической субстанции спирта этилового (этанола), а также ее использования для производства нелегальной алкогольной продукции, рассчитанный на период 2019–2021 годов.

Роспотребнадзором на данном сегменте потребительского рынка в 2018 году проверено 10 422 хозяйствующих субъекта (в 2017 году – 16 824, в 2016 году – 7 997), осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, в ходе которых обследовано 14 989 объектов (в 2017 году – 22 822, в 2016 году – 11 277).

Нарушения выявлены на 7 943 объектах (в 2017 году – 12 445, в 2016 году – 4 429). Доля объектов с нарушениями составила 53 % (в 2017 году – 54,5 %, в 2016 году – 39,3 %), т.е. почти при каждой второй проверке были выявлены нарушения, связанные с оборотом алкогольной продукции, при этом было выявлено 12 303 фактов нарушений (в 2017 году – 19 510, в 2016 году – 6 000).

Характерными нарушениями Федерального закона № 171-ФЗ явились:

- несоблюдение запретов, установленных пунктами 2, 4 статьи 16;
- нахождение в обороте алкогольной продукции без сопроводительных документов, предусмотренных пунктом 1 статьи 10.2, удостоверяющих легальность их производства и оборота;
- реализация алкогольной продукции в отсутствие информации, определенной пунктом 3 статьи 11;
- несоблюдение требований пункта 2 статьи 12, предъявляемых к маркировке алкогольной продукции федеральными специальными марками или акцизными марками;
- розничная продажа алкогольной продукции в отсутствие соответствующей лицензии;
- розничная продажа алкогольной продукции в период с 23 до 8 часов по местному времени;
- розничная продажа алкогольной продукции по ценам ниже установленных уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

### *Табачная продукция*

В 2018 году в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Роспотребнадзором были организованы и проведены проверки на предмет соблюдения законодательства в сфере оборота табачной продукции, в том числе Федерального закона от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»<sup>10</sup>, 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.

---

<sup>10</sup> Далее – Закон № 15-ФЗ.

В ходе проверок учитывались изменения, внесенные с 1 июня 2014 года в Закон № 15-ФЗ, в части запрета розничной продажи табачной продукции на территориях и в помещениях (за исключением магазинов беспопытной 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 того, 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 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 2018 году в рамках контрольно-надзорных мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации было проверено 7 522 субъекта, реализующих табачную продукцию (в 2017 году – 10 561). Общее количество проверенных объектов составило 11 679 (в 2017 году – 15 481). Проверено 1 875 852 тыс. пачек (в 2017 году – 1 927 294) табачной продукции (в натуральном выражении), из них 15,4 % (в 2017 году – 18,4 %) продукции находилось в обороте с нарушением обязательных требований. Всего выявлено 7 758 фактов (в 2017 году – 9 855) нарушений, в том числе:

- 29 нарушений (в 2017 году – 23, в 2016 году – 200), связанных 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;

- 48 нарушений (в 2017 году – 119) реализации табачной продукции по цене, которая выше максимальных розничных цен или выше максимальных розничных цен, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;

- 152 нарушения (в 2017 году – 217) на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания образовательных услуг, оказания услуг учреждениями культуры, учреждениями органов по делам молодежи, услуг в области физической культуры и спорта, медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг, на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообщения (в том числе на судах при перевозках пассажиров по внутригородским и пригородным маршрутам), в помещениях, занятых органами государственной власти, органами местного самоуправления;

- 2 047 нарушений (в 2017 году – 1 511) реализации табачных изделий на расстоянии менее чем сто метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от ближайшей точки, граничащей с территорией, предназначенной для оказания образовательных услуг;

По фактам выявленных правонарушений вынесено 7 285 постановлений по делу об административном правонарушении (в 2017 году – 9 486) с назначением наказания в виде административного штрафа на общую сумму 90 808 752 руб. (в 2017 году –

88,7 млн руб.), из них 64 млн руб., или 71 % (в 2017 году – 53 млн руб., или 60 %) приходится на юридических лиц, 23,8 млн руб., или 26 % (в 2017 году – 32,7 млн руб., или 36,8 %) – на должностных лиц, на граждан – 2 870 451, или 3 % (в 2017 году – 3 млн руб. или 3,4 % (в 2016 г. – более 4 млн руб., или 4,4 %).

Назначение наказания в виде приостановления деятельности применялось в отношении 33 хозяйствующих субъектов (в 2017 году – 18, в 2016 году – 8) с конфискацией 142 298 пачек (в 2017 году – 136 879, в 2016 году – 8 025) табачной продукции на сумму 6 354 939 руб. (в 2017 году – 7 908 716 руб., в 2016 году – 774 083 руб.).

Всего приостановлена реализация 2 842 партий (в 2017 году – 2 440) табачной продукции объемом 179 157 пачек (в 2017 году – 209 705 пачек), в том числе 599 партий (в 2017 году – 828) импортной продукции объемом 54 687 пачек (в 2017 году – 92 312 пачек).

#### *Реализация мер, направленных на противодействие незаконному обороту промышленной продукции*

В целях исполнения обязательств Российской Федерации в рамках Соглашения о реализации в 2015–2016 годах пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», подписанного государствами – членами Евразийского экономического союза в г. Гродно 8 сентября 2015 года, Правительство Российской Федерации постановлением от 11.08.2016 № 787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха»<sup>11</sup> утвердило Правила реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха».

В соответствии с пунктом 23 Правил № 787 Роспотребнадзор с августа 2016 года по декабрь 2018 года осуществлял контроль за оборотом на территории Российской Федерации вышеуказанных товаров в порядке, установленном 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».

За период с августа 2016 года по декабрь 2018 года территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации выявлено более 22 400 единиц продукции на общую сумму порядка 1,2 млрд руб., находившейся в обороте в нарушение требований, установленных Правилами № 787, и на которую, в соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ, был наложен арест. Вынесено 519 определений о возбуждении дел об административном правонарушении и проведении административного расследования по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ.

В отношении соответствующих юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, допустивших нарушения обязательных требований маркировки изделий из натурального меха, составлено 1 290 протоколов об административном правонарушении по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ, которые были направлены по подведомственности для рассмотрения в суд.

На конец декабря 2018 года по 895 административным делам, рассмотренным судами, были приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде административного штрафа, общая сумма которых составила 4 597,6 тыс. руб. с конфискацией более 5 200 единиц продукции общей стоимостью почти 224,0 млн руб.

<sup>11</sup> Далее – Правила № 787.

При этом в целях обеспечения всестороннего и полного исполнения поручения о реализации дополнительных мер по выявлению и пресечению незаконного ввоза на территорию Российской Федерации, производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной (пункт 2 поручения Президента Российской Федерации от 8 сентября 2017 года № Пр-1776), поручения Правительства Российской Федерации от 12 июля 2018 года № ДК-П9-4170, обеспечения эффективной системы контроля за вновь введенными требованиями<sup>12</sup>, а также обеспечения интересов добросовестных участников рынка Роспотребнадзором в 2018 году были приняты дополнительные меры по контролю за соблюдением обязательных требований по маркировке товаров средствами идентификации.

Так, в рамках соответствующего приказа Роспотребнадзора, на основании пункта 3 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2018 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в период до 31 декабря 2018 года территориальными органами Роспотребнадзора во всех субъектах Российской Федерации были проведены проверки соблюдения хозяйствующими субъектами соответствующих положений Правил № 787, а также требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011).

Мероприятиями было охвачено 2 896 хозяйствующих субъектов, 226 (7,8 %) из которых являются юридическими лицами, 2 670 (92,2 %) – индивидуальными предпринимателями. При этом 1 824 (63 %) проверенных хозяйствующих субъектов осуществляют деятельность в составе торговых центров и комплексов; 814 (28 %) – в отдельно расположенных стационарных предприятиях торговли; 258 (9 %) – на розничных рынках.

При проведении 2 898 проверок нарушения требований Правил № 787 и ТР ТС 017/2011 были установлены в 2 129 (73,5 %) случаях, в том числе:

– в отдельно расположенных стационарных объектах торговли – в 564 случаях (69,3 %);

– в предприятиях розничной торговли в составе торговых центров и комплексов – в 1 346 случаях (73,8 % от числа проверенных 1 824);

– в торговых точках на рынках – в 219 случаях (84,2 %).

Практически при каждой третьей проверке (797 из 2 898) имели место факты нахождения в продаже меховых изделий, не маркированных контрольными (идентификационными) знаками (далее – КИЗ) или с нарушением правил маркирования (отсутствие в КИЗ обязательных сведений о наименовании изделия, изготовителя, стране происхождения мехового изделия, вида меха, его цвета и др.).

В большинстве случаев нарушения требований ТР ТС 017/2011 в части маркировки меховых изделий выразились в отсутствии на этикетках или ярлыках единого знака обращения на рынке государств – членов Таможенного союза, даты производства, размера изделия, инструкции по уходу за изделием в процессе эксплуатации, информации об изготовителе и уполномоченном изготовителем лице (его наименовании, юридическом адресе).

В ходе контрольно-надзорных мероприятий было осмотрено 195 214 единиц меховых изделий российского и импортного производства (Китай, Турция, Греция, Корея, Италия, Франция, Германия, Польша, Швеция, Швейцария, Канада, ОАЭ, Корея, Тайвань, Гонконг, Белоруссия, Узбекистан), отнесенных к товарной позиции «Предметы

<sup>12</sup> С 14 августа 2018 года вступил в действие Федеральный закон от 3 августа 2018 года № 281-ФЗ «О ратификации Соглашения о маркировке товаров средствами идентификации в Евразийском экономическом союзе».

одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия из натурального меха», из которых 33 138 единиц или 17 % находилось в обороте с нарушением установленных требований.

В общем объеме осмотренных товаров (195 214 единиц) удельный вес продукции, реализуемой с нарушением требований, установленных Правилами № 787, составил 5 439 единиц или 2,8 %. При этом:

– 1 835 единиц, или 33,7 %, реализовывалось без контрольно-идентификационных знаков (КИЗ);

– 3 604 единиц, или 66,3 %, – с нарушением требований к маркировке КИЗ.

Удельный вес продукции от общего числа осмотренной, реализуемой с нарушением требований ТР ТС 017/2011, составил 14,2 % (27 699 единиц).

Общая стоимость товаров, находившихся в обороте с нарушением обязательных требований составила 2 362 306,8 тыс. руб., из которых Правилам № 787 не соответствовала продукция на сумму 328 160,4 тыс. руб. и требованиям ТР ТС 017/2011 – продукция на сумму 2 034 146,4 тыс. руб.

По результатам проведенных внеплановых проверок должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора возбуждено 2 091 дело об административном правонарушении, из них: 797 дел – по части 2 статьи 15.12 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ), 1 290 дел – по части 1 и части 2 статьи 14.43 КоАП РФ.

В соответствии со статьей 23.49 КоАП РФ к 1 291 виновному лицу приняты меры административного воздействия в виде штрафов и предупреждений, при этом общая сумма штрафов в пределах санкций статьи 14.43 КоАП РФ составила 5 272,0 тыс. руб.

На немаркированные и маркированные ненадлежащим образом меховые изделия в количестве 5 439 единиц на сумму 330,0 млн руб. был наложен арест в соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ.

Для решения вопроса о конфискации арестованных меховых изделий все административные дела в установленном порядке были переданы в суд, из них было рассмотрено<sup>13</sup> 304 дела; конфисковано 619 единиц меховых изделий на сумму 30 072,86 тыс. руб. По результатам 218 рассмотрений лица, допустившие незаконный оборот меховых товаров, оштрафованы. Общая сумма штрафных санкций составила 1 045,5 тыс. руб.

Таким образом, Роспотребнадзором в 2018 году был фактически отработан алгоритм контроля за товарами, маркированными средствами идентификации, подтверждена эффективность системы маркировки и прослеживания как полноценного современного цифрового инструмента, позволяющего и контролирующим органам, и конечным покупателям получить исчерпывающую информацию о товаре. Результаты приложения усилий в данном направлении способствуют, прежде всего, легализации участников оборота меховых изделий и, как следствие, повышению прозрачности рынка.

Помимо этого, в 2018 году Роспотребнадзором были разработаны предложения к модели информационного взаимодействия с оператором информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, которые заключаются в следующем:

1. Информация о продукции (товарах), содержащаяся в информационной системе, может служить контролирующим органам в качестве индикаторов риска нарушения обязательных требований и использоваться как основание для проведения внеплановых проверок при осуществлении федерального государственного контроля (надзора)
2. Маркировка средствами идентификации пищевой продукции обеспечит возможность отслеживания движения, местонахождения и происхождения пищевой продукции и продовольственного сырья на всех стадиях производства, переработки и реализации (на всех этапах жизненного цикла пищевой продукции)

<sup>13</sup> Данные приведены по состоянию на 20.01.2019.

3. Информация о продукции (товарах), не соответствующих обязательным требованиям, содержащаяся в информационной системе, может использоваться при организации и проведении контрольной закупки продукции при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора, федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей
4. Информационная система позволит осуществлять мероприятия по контролю (надзору) одновременно в всех субъектах Российской Федерации, повысит эффективность федерального государственного контроля (надзора) в соответствующих сферах деятельности

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ  
СВЕДЕНИЯ О ТОВАРЕ И ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ПОСТАВЩИКЕ, ПРОДАВЦЕ):**

- Наименование продукции
- Код ТН ВЭД ЕАЭС продукции
- Код страны-изготовителя
- Наименование и идентификационный номер предприятия-изготовителя
- Номер и дата оформления документа об оценке соответствия
- Номер партии продукции
- Вес / объем / характеристики размеров
- Дата выработки
- Срок годности и условия хранения (при необходимости)

Относительно перечня сведений, возможных для предоставления в информационную систему маркировки Роспотребнадзором по результатам проведения контрольных мероприятий, представляется целесообразным вносить в указанную систему сведения о количестве выявленных нарушений при продаже товаров, в отношении которых установлены требования по маркировке средствами идентификации и принятых мерах административного воздействия:

- без соответствующей маркировки средствами идентификации;
- с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки (например, отсутствие информации о документах о соответствии (подтверждении) товара требованиям технических регламентов Таможенного союза, а также другого состава сведений, установленных правилами маркировки).

Внедренный в 2016 году опыт с маркировкой изделий из натурального меха послужил успешным стартом аналогичных экспериментов в отношении иных видов промышленной продукции.

Так, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2018 года № 620 «О проведении эксперимента по маркировке средствами идентификации обувных товаров на территории Российской Федерации» (далее – эксперимент) с 1 июня 2018 года на территории Российской Федерации был запущен соответствующий эксперимент, целями которого явились:

- а) апробация полноты и достаточности механизмов маркировки средствами идентификации обувных товаров для обеспечения противодействия незаконному ввозу, производству и обороту обувных товаров, в том числе контрафактных, а также повышения собираемости таможенных и налоговых платежей;
- б) анализ целесообразности введения обязательной маркировки средствами идентификации обувных товаров;
- в) оценка эффективности и результативности информационной системы;
- г) разработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации, регламентирующее оборот обувных товаров;

д) определение технических возможностей информационной системы, используемой в целях проведения эксперимента, и ее дальнейшего развития<sup>14</sup>.

По состоянию на ноябрь 2018 года в информационной системе зарегистрировались 74 участника эксперимента, на 32 из них был смонтирован программно-аппаратный комплекс, позволяющий выполнять все функции по эмиссии средств идентификации с кодами маркировки обувных товаров. Ряд компаний, такие как: ЗАО «Московская Ордена Трудового Красного Знамени обувная фабрика «Парижская Коммуна», ГК Zenden, ООО «Спортмастер», ООО «Кари», АО «Егорьевск-обувь» Торговая марка «Котофей», ПАО «Детский мир», ООО «Рандеву» и другие заявили о полной готовности к работе с маркировкой.

В развитие данного направления государственного регулирования торговой деятельности распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 года № 792-р был утвержден перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (табл. 3.1.8). Согласно указанному распоряжению, вступившему в силу с 1 января 2019 года, к перечню таких товаров отнесены:

Таблица 3.1.8

Наименование группы товаров		Код ОКПД 2	Код ТН ВЭД ЕАЭС	Срок введения обязательной маркировки
1		2	3	4
1.	Табачная продукция	12.00.11	2402	1 марта 2019
2.	Духи и туалетная вода	20.42.11	3303 00	1 декабря 2019
3.	Шины и покрышки пневматические резиновые новые	22.11.11 22.11.12 22.11.13 22.11.14 22.11.15 22.11.20	4011	1 декабря 2019
4.	Предметы одежды, включая рабочую одежду, изготовленные из натуральной или композиционной кожи	14.11.10	4203 10 000	1 декабря 2019
5.	Блузки, блузы и блузаны трикотажные машинного или ручного вязания, женские или для девочек	14.14.13	6106	1 декабря 2019
6.	Пальто, полупальто, накидки, плащи, куртки (включая лыжные), ветровки, штормовки и аналогичные изделия мужские или для мальчиков	14.13.21	6201	1 декабря 2019
7.	Пальто, полупальто, накидки, плащи, куртки (включая лыжные), ветровки, штормовки и аналогичные изделия женские или для девочек	14.13.31	6202	1 декабря 2019
8.	Белье постельное, столовое, туалетное и кухонное	13.92.13 13.92.14	6302	1 декабря 2019
9.	Обувные товары	15.20.11 15.20.12 15.20.13 15.20.14 15.20.21 15.20.29 15.20.31	6401 6402 6403 6404 6405	1 июля 2019

<sup>14</sup> <https://честныйзнак.рф>

Продолжение табл. 3.1.8

1	2	3	4
	15.20.32 32.30.12		
10.	Фотокамеры (кроме кинокамер), фото-вспышки и лампы-вспышки	26.70.12 26.70.14 26.70.17 26.70.19	9006  1 декабря

Предполагается, что оператор-ЦРПТ, дочерняя компания Центра развития перспективных технологий, назначенная оператором информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке,<sup>15</sup> разработает дорожную карту, включающую переходные периоды для бесшовного перехода к обязательной маркировке. Помимо этого, будут полностью проработаны вопросы маркировки остатков, процедуры возврата товара, а также нюансы таможенного оформления и работы с национальным каталогом товаров.<sup>16</sup>



Единая национальная система цифровой маркировки и прослеживания товаров «Честный знак», созданная на основе государственно-частного партнерства, позволит сделать товарный рынок страны транспарентным и создать полноценную систему гарантии подлинности товаров.<sup>17</sup>

#### *Технические регламенты*

Территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, в 2018 г. проводились мероприятия по контролю за соблюдением требований 21 технического регламента Таможенного союза (далее – ТР ТС).

Проверки проведены в отношении 86 842 субъектов. В ходе проверок территориальными органами Роспотребнадзора проведены обследования 106 917 объектов надзора. В 2017 г., соответственно, проведены проверки 93 660 субъектов и 113 618 объектов надзора.

Наибольшее количество субъектов и объектов надзора в 2018 г., практически так же, как и в 2017 г., проверялось на соответствие следующих технических регламентов Таможенного союза:

– ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции». Проверки проведены в отношении 63 783 субъектов надзора, в 2017 году аналогичный показатель составил 64 189 субъектов;

<sup>15</sup> Распоряжение Правительства РФ от 03.04.2019 N 620-р «Об операторе государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации».

<sup>16</sup> <https://crpt.ru/crpt-naznachen-operatorom-informacionnoj-sistemy-monitoringa-za-oborotom-tovarov-podlezhashhih-objazatelnoj-markirovke/>

<sup>17</sup> <https://crpt.ru/>

– ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки». Проверки проведены в отношении 47 755 субъектов надзора, в 2017 году аналогичный показатель составил 47 932 субъекта;

– ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции». Проверки проведены в отношении 31 765 субъектов надзора, в 2017 году – 31 318 субъектов;

– ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции». Проверки проведены в отношении 34 408 субъектов надзора, в 2017 году – 31 786 субъектов;

– ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей». Проверки проведены в отношении 22 348 субъектов надзора, в 2017 году аналогичный показатель составил 21 490 субъектов;

– ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию». Проверки проведены в отношении 21 272 субъектов надзора, в 2017 году аналогичный показатель составил 19 877 субъектов.

При проведении надзорных мероприятий в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ специалистами Роспотребнадзора проведена 88 921 проверка (в 2017 г. – 96 075 проверок).

Территориальными органами Роспотребнадзора к проведению мероприятий по контролю привлекались экспертные организации (эксперты), с участием которых в 2018 г. проведено 68 095 проверок, что составляет 76,6 %, в 2017 году аналогичный показатель составил 71 626 проверок (74,6 %).

При проведении проверок в 2018 г., а также в ходе административных расследований выявлено 117 660 нарушений (в 2017 г. общее число выявленных нарушений составило 125 645).

По результатам проведения надзорных мероприятий за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза применялись различные меры воздействия, в том числе меры административного наказания, включая наложение административных штрафов (с конфискацией и без), вынесение решений суда об административном приостановлении деятельности; выдача предписаний, в том числе об устранении нарушений требований ТР ТС, о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановлении реализации продукции, о приостановлении действия декларации, о прекращении действия декларации; направлялась информация о необходимости приостановления или прекращения действия сертификата; направлялись иски в суд о принудительном отзыве продукции; выносились постановления об утилизации опасной пищевой продукции; направлялись материалы в правоохранительные органы, в том числе в целях возбуждения уголовного дела.

Всего за 2018 г. составлено 50 837 протоколов об административных правонарушениях (в 2017 г. – 51 476 протоколов).

В основном протоколы об административных правонарушениях составлялись по частям 1 и 2 статьи 14.43 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (базовая статья Кодекса за нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов) – 37 870 протоколов, что составило 74,5 % от всех составленных протоколов по всем техническим регламентам (в 2017 году – 39 042 протокола, 75,9 %), а также по статье 14.45 (за нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 2 149 протоколов, 4,2 % от всех составленных протоколов (в 2017 г. – 2 275 протоколов, 4,4 %).

Наложено 36 780 административных штрафов без конфискации на общую сумму 963 424 700 руб. (в 2017 г. 38 991 штрафов на сумму 924 399 000 руб.).

Наложено 3 522 административных штрафа с конфискацией на общую сумму 47 773 600 руб. Сумма конфискованной продукции составила 86 653 900 руб. (в 2017

году – 2 522 штрафа с конфискацией на общую сумму 38 424 000 руб.; сумма конфискованной продукции – 112 992 000 руб.).

Наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза, в 2018 году пришелся на ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» – 687 штрафов с конфискацией (в 2017 году – 516 штрафов с конфискацией), ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 767 штрафов с конфискацией (в 2017 году – 960 штрафов с конфискацией) и ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 1 127 штрафов с конфискацией (в 2017 году – 418 штрафов с конфискацией).

Судами вынесено 292 решения о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности (в 2017 году – 220 решений), из них 13 с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции составила 1 172 400 рублей (в 2017 году – 15 решение об административном приостановлении деятельности с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции 64 000 рублей).

В рамках надзора за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза выдано 45 088 предписаний, из них 264 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения, 251 – произведенной на территории Республики Беларусь, 251 – произведенной на территории Республики Казахстан, 65 – произведенной на территории Республики Кыргызстан (в 2017 году – 45 088 предписаний, из них 251 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 251 – на территории Республики Казахстан, 65 – на территории Республики Кыргызстан, 264 – на территории Республики Армения).

Направлено 16 исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции (в 2017 году – 22 исковых заявления):

- 11 исковых заявлений в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (за 2017 год – 3 исковых заявления);
- 4 исковых заявлений в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (за 2017 год – 1 исковое заявление);
- 2 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» (за 2017 год – 1 исковое заявление);
- 2 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (за 2017 год – не подавались);
- 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (за 2017 год – не подавались).

Вынесено 1 410 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции, из них 1 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения, 17 – на территории Республики Беларусь, 6 – на территории Республики Казахстан, 4 – на территории Республики Кыргызстан (за 2017 год – 1 493 постановления об утилизации опасной пищевой продукции, из них 13 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 11 – на территории Республики Казахстан).

Направлено 214 материалов в правоохранительные органы, из них по 9 возбуждены уголовные дела (за 2017 год направленно 208 материалов в правоохранительные органы, из них по 3 возбуждены уголовные дела), в том числе:

- 114 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (за 2017 год – 118 материалов);
- 73 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (за 2017 год – 40 материалов);

- 13 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (за 2017 год – 13 материалов);
- 5 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (за 2017 год – 7 материалов);
- 4 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» (за 2017 год – 1 материал);
- 3 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» (за 2017 год – не направлялись);
- 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (за 2017 год – 2 материала);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» (за 2017 год – не направлялись);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (за 2017 год – 1 материал);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ЕАЭС 040/2017 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (за 2017 год – не направлялись).

Территориальными органами Роспотребнадзора к проведению мероприятий по контролю привлекались экспертные организации (эксперты), с участием которых в 2018 году проведено 68 095 проверок, что составляет 76,6 % от общего количества проверок, в 2017 году аналогичный показатель составил 71 480 проверок (74,6 %).

В целом на соответствие обязательным требованиям технических регламентов исследовано 523 493 пробы продукции, в том числе 487 769 проб пищевой продукции и 35 724 пробы непищевой продукции.

Из 487 769 проб пищевой продукции 15 891 пробы не соответствовали требованиям технических регламентов Таможенного союза, что составляет 3,26 %, что несколько выше аналогичного показателя 2017 года – 3,19 %.

Из 35 724 проб непищевой продукции 4 183 проб, не соответствовали требованиям технических регламентов Таможенного союза, что составляет 11,7 %, что в 1,1 раза меньше данного аналогичного показателя 2017 года (12,8 %). Сведения приведены в табл. 3.1.10.

Таблица 3.1.10

Наименование показателя	2018		2017	
	всего	н/ст	всего	н/ст
отобранных и исследованных проб, всего (в т. ч. не соответствующих требованиям, в том числе):	523 493	20 074 (3,8 %)	481 654	18 430 (3,8 %)
- пищевой продукции (в т. ч. не соответствующих требованиям)	487 769	15 891 (3,26 %)	449 575	14 322 (3,19 %)
- непищевой продукции (в т. ч. не соответствующих требованиям)	35 724	4 183 (11,71 %)	32 079	4 108 (12,8 %)

Количество отобранных и исследованных проб на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза в абсолютных числах в 2018 г. в 1,1 раза выше данного показателя 2017 года. Несмотря на тенденцию увеличения количества исследу-

емых проб, процент несоответствующих требованиям проб пищевой и непищевой продукции в целом остался на прежнем уровне (3,8 %), за счет незначительного, на 1,1 %, снижения не соответствующих требованиям проб непищевой продукции и на 0,1 % повышения не соответствующих требованиям проб пищевой продукции.

Если анализировать данные отдельно по пищевой и непищевой продукции, то процент не соответствующих требованиям проб непищевой продукции снизился на 1,1 % раза по сравнению с 2017 годом, большей частью за счет снижения выявления нарушений маркировки. А по пищевой продукции этот показатель (процент не соответствующих требованиям проб) в 2017 году составлял 3,19 %, а в 2018 – 3,26 %, т. е. наблюдается возрастание показателя на 0,1 %.

В части анализа исследованных проб пищевой продукции установлено следующее.

В 8 субъектах Российской Федерации процент проб, не соответствующих требованиям, двукратно (свыше 6,5 %) превышает общероссийский показатель (3,26 %): Республика Карелия – 6,06 % (104 из 1 717), Республика Коми – 7,58 % (197 из 2 598), Вологодская область – 5,8 % (167 из 2 879), Свердловская область – 8,04 % (943 из 11 725), Республика Хакасия – 7,4 % (103 из 1 391), Республика Саха (Якутия) – 9,51 % (582 из 6 119), Сахалинская область – 6,24 % (155 из 2 485), г. Москва – 8,84 % (1517 из 17 154).

Из общего числа исследованных проб:

– по физико-химическим показателям (25 011) не соответствовало нормативным требованиям 5,56 % проб (1391), что в 1,26 раза выше, чем в 2017 году (4,42 %);

– по санитарно-гигиеническим показателям (168 739) не соответствовало нормативным требованиям 0,68 % проб (1153), что в 1,1 раз ниже уровня 2017 года (0,71 %);

– по микробиологическим показателям (285 429) – 4,35 % (12 426 пробы), что на 0,01 % ниже, чем за аналогичный период 2017 года (4,36 %);

– по радиологическим показателям (12 959) – не соответствующих требованиям проб 12, что составляет 0,09 %, в 2,3 раза выше аналогичного показателя 2017 года – 0,04 % (5 из 11 813);

– по паразитологическим (в т. ч. энтомологическим) показателям – 0,3 % (122 из 40 420 проб), что аналогично показателю 2017 года (0,3 %);

– по показателям идентификации (в т. ч. органолептическим) – 4,25 % (1 689 из 39 699 проб), что в 1,03 раз выше, чем аналогичный показатель 2017 года (4,13 %);

– по маркировке – 5,82 % (2 912 из 31 003), что незначительно, на 0,2 %, выше аналогичных показателей 2017 года (6,77 %).

В части анализа исследованных проб непищевой продукции установлено следующее.

В 2018 году в 2 субъектах Российской Федерации процент проб, не соответствующих требованиям, трехкратно (порядка 35 % и выше) превышает общероссийский показатель (11,71 %): Магаданская область – 85,71 % (36 из 42), Амурская область – 34,69 % (119 из 343).

Из числа исследованных в 2018 году:

– по органолептическим показателям (5 733) не соответствовало нормативным требованиям 1,59 % (91 проба), что в 1,4 раза выше, чем в 2017 году (1,1 %);

– по физико-химическим показателям (1 313) не соответствовало нормативным требованиям 0,46 % (6 проб), что в 3 раза ниже показателя 2017 года (1,37 %);

– по санитарно-гигиеническим, санитарно-химическим показателям (18 676) не соответствует нормируемым требованиям 0,84 % проб (156), что значительно, почти в 2 раза ниже аналогичного периода 2017 года (1,6 %);

– по токсикологическим, токсиколого-гигиеническим показателям – 0,73 % (78 из 10 688 проб), что в 1,5 раз ниже, чем в 2017 году (1,1 %);

– по механическим, физико-механическим показателям (160), не соответствующим нормативным требованиям проб – 0,63 % (1 проба), в 2017 году этот показатель составил 4,89 %;

– по физическим факторам наблюдается тенденция к устойчивому снижению числа проб, не соответствовавших нормативным требованиям: в 2018 году этот показатель составил 3,54 % (7 из 198 проб), в 2017 году – 4,91 % (21 из 428), а в 2016 году – 22,97 %;

– по биологическим показателям (1766) не соответствовало нормативным требованиям – 5,83 % (103 проб), что в 1,3 раз выше периода 2017 года (4,61 %);

– по микробиологическим показателям (2144) – 1,12 % (24), что в 2 раза выше, чем за аналогичный период 2017 года (0,56 %);

– по клиническим показателям исследования не проводились, в отличие от 2017 года, когда исследовано 3 пробы; не соответствующих требованиям проб не установлено, в 2016 году исследовались 2 пробы;

– по маркировке – 22,0 % (3818 из 17355 проб), что на 2,52 % больше аналогичного показателя 2017 года (32,85 %);

– по иным показателям – 2,75 % (29 из 1056 проб), что в 1,5 раз ниже аналогичного показателя 2017 года (4,13 %).

Изложенные выше данные свидетельствуют, что по всем видам показателей наблюдается снижение процента не соответствующих требованиям проб.

Сведения, свидетельствующие о работе ИЛЦ ФБУЗ центров гигиены и эпидемиологии, представлены на основании табл. 4 анализируемой формы № 8–17 и характеризуют проведенные исследования образцов продукции.

В рамках обеспечения надзора за соблюдением требований ТР ТС за 2017 год проведено всего 2 369 452 исследования, из них исследований с полученными значениями, не соответствующими нормативным требованиям, – 37 120, что составляет 1,6 %.

Всего проведено 298 (0,01 %) исследований по механическим показателям, из них с результатами, не соответствующими нормативам, 1 исследование. По физико-механическим показателям проведено 168 (0,007 %) исследований, все соответствуют нормативам. По биологическим показателям проведено 4 462 (0,2 %), из них не соответствует нормативам 139 (3,1 %) результатов исследований. По органолептическим показателям проведено 45 920 (1,9 %), из них не соответствует нормативам 421 (0,9 %) исследование. По санитарно-химическим показателям проведено 921 543 (38,9 %), из них не соответствует нормативам 13 322 (1,4 %) исследования. По токсикологическим показателям проведено 11 932 (0,5 %), из них не соответствует нормативам 75 (0,6 %) исследований. По микробиологическим показателям проведено 1 206 300 (50,9 %), из них не соответствует нормативам 17 881 (1,5 %) исследование, из не соответствующих нормативам результатов исследований по патогенным показателям не соответствует 1 719 (9,6 %) исследований. По паразитологическим и энтомологическим показателям проведено 84 086 (3,5 %), из них не соответствует нормативам 215 (0,3 %) результатов исследований. По ГМО проведено 14 449 (0,6 %), из них не соответствует нормативам 13 (0,09 %) исследований. По радиологическим показателям проведено 21 646 (0,9 %) исследований, из них не соответствует нормативам 2 исследования. По физическим факторам проведено 5 403 (0,2 %), из них не соответствует нормативам 129 (2,4 %) исследований. По прочим показателям проведено 53 245 (2,2 %), из них не соответствует нормативам 4 922 (9,2 %) исследования. По клиническим показателям проведено 6 исследований, все соответствуют нормативам.

Исследования проводились в 85 субъектах Российской Федерации и Управлении Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту. Наибольшее количество исследований проведено в Воронежской (59 628), Орловской (57 437), Кемеровской (51 458),

Московской (52 908), Оренбургской (62 098) областях, республиках Башкортостан (57 925), Татарстан (72 488), Краснодарском крае (111 168), г. Москве (97 511) и г. Санкт-Петербурге (109 267).

Как видно из представленных данных, за 2018 год санитарно-гигиеническими лабораториями центров гигиены и эпидемиологии было проведено 2 369 452 исследования, это на 5,1 % больше, чем в 2017 году (2 253 890).

В табл. 3.1.11 представлены сведения о лабораторных исследованиях продукции, проведенных в рамках по обеспечению надзора по ТР ТС.

Таблица 3.1.11

**Сведения о лабораторных исследованиях продукции**

	2018		2017	
	количество исследований	%	количество исследований	%
1	2	3	4	5
Всего за соблюдением ТР ТС	2 369 452	100,00	2 253 890	100,00
ТР ТС 021/2011	1 605 837	67,8	1 516 608	67,3
ТР ТС 023/2011	33 974	1,4	36 063	1,6
ТР ТС 024/2011	20 886	0,9	19 932	0,9
ТР ТС 027/2012	4 244	0,2	2 093	0,09
ТР ТС 029/2012	17 177	0,7	16 294	0,7
ТР ТС 033/2013	423 681	17,9	386 039	17,1
ТР ТС 034/2013	86 467	3,6	94 585	4,2
ТР ТС 015/2011	3 954	0,2	3 207	0,1
ТР ТС 035/2014	188	0,008	227	0,01
ТР ТС 005/2011	23 443	1,0	18 358	0,8
ТР ТС 004/2011	248	0,01	169	0,007
ТР ТС 007/2011	24 617	1,0	44 873	2,0
ТР ТС 008/2011	26 345	1,1	28 435	1,3
ТР ТС 009/2011	22 641	0,9	26 649	1,2
ТР ТС 010/2011	35	0,001	275	0,01
ТР ТС 017/2011	24 122	1,0	41 317	1,8
ТР ТС 019/2011	18 863	0,8	17 010	0,8
ТР ТС 025/2012	1 445	0,06	1 604	0,07
ТР ТС 026/2012	19	0,0008	152	0,007
ТР ЕАЭС 040/2016	31 266	1,3	–	–

Основное количество исследований проводится по ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции». Доля таких исследований в общей структуре составила за 2018 год 67,8 % (1 605 837 исследований), это на 0,5 % больше, чем в 2017 году – 67,3 % (1 516 608 исследований).

Также наблюдается незначительное снижение в 2018 г. в сравнении с 2017 годом удельного веса исследований, проведенных по ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и

мясной продукции», ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» и ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей».

В то же время увеличился удельный вес исследований, проведенных по ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» и ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания».

Количество исследований, проведенных по другим ТР ТС, осталось на прежнем уровне.

В табл. 3.1.12 представлены сведения о лабораторных исследованиях, не соответствующих нормативам, проведенных в рамках по обеспечению надзора по ТР ТС.

Таблица 3.1.12

**Сведения о лабораторных исследованиях с полученными результатами, не соответствующими нормативам**

	2017			2018		
	кол-во исследований, всего	из них не соответствует нормативам	%	кол-во исследований, всего	из них не соответствует нормативам	%
Всего за соблюдением ТР ТС	2 253 890	35 823	1,6	2 369 452	37 120	1,6
ТР ТС 021/2011	1 516 608	12 809	0,8	1 605 837	14 876	0,9
ТР ТС 023/2011»	36 063	89	0,2	33 974	57	0,2
ТР ТС 024/2011	19 932	67	0,3	20 886	108	0,5
ТР ТС 027/2012	2 093	4	0,2	4 244	38	0,9
ТР ТС 029/2012	16 294	82	0,5	17 177	137	0,8
ТР ТС 033/2013	386 039	19 756	5,1	423 681	19 056	4,5
ТР ТС 034/2013	94 585	1 606	1,7	86 467	1 122	1,3
ТР ТС 015/2011	3 207	4	0,1	3 954	1	0,03
ТР ТС 035/2014	227	–	–	188	–	–
ТР ТС 005/2011	18 358	69	0,4	23 443	33	0,1
ТР ТС 004/2011	169	–	–	248	8	3,2
ТР ТС 007/2011	44 873	368	0,8	24 617	201	0,8
ТР ТС 008/2011	28 435	269	0,9	26 345	243	0,9
ТР ТС 009/2011	26 649	230	0,9	22 641	44	0,2
ТР ТС 010/2011	275	–	–	35	–	–
ТР ТС 017/2011	41 317	395	1,0	24 122	167	0,7
ТР ТС 019/2011	17 010	69	0,4	18 863	102	0,5
ТР ТС 025/2012	1 604	6	0,4	1 445	104	7,2
ТР ТС 026/2012	152	–	–	19	–	–
ТР ЕАЭС 040/2016	–	–	–	31 266	823	2,6

Как видно из табл. 3.1.12, основное количество исследований, не соответствующих нормативам приходится на долю исследований, проведенных по ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции». Доля таких исследований составила в 2018 году 4,5 % (19 056 исследований), это на 0,6 % меньше, чем в 2017 году, – 5,1 %

(19 756 исследований). Увеличился процент исследований, не соответствующих нормативам, по ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» и ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» и ТР ТС 0025/2012 «О безопасности мебели». Снизился процент исследований, не соответствующих нормативам, в 2018 г. в сравнении с 2017 годом, проведенных по ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции», ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» и ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции».

Процент исследований, не соответствующих нормативам по другим ТР ТС, остается на прежнем уровне.

Наибольшее количество исследований, результаты которых не соответствовали нормативам, выполнено в Тверской, Курской, Свердловской, Кемеровской областях, Красноярском, Краснодарском, Ставропольском краях и г. Москва (табл. 3.1.13).

Таблица 3.1.13

**Субъекты РФ, где выполнено наибольшее количество исследований,  
не соответствующих нормативам, за 2018 год**

Субъекты РФ	Количество исследований не соответствующих нормативам	Удельный вес, % от общего количества исследований
Курская область	1 314	4,0
Свердловская область	1 273	2,6
Тверская область	1 611	3,9
Кемеровская область	1 603	3,1
Красноярский край	1 052	2,6
Краснодарский край	1 178	1,1
Ставропольский край	1 029	2,4
г. Москва	3 406	3,5

Удельный вес исследований, не соответствующих нормативам, по Федеральным округам России представлен в табл. 3.1.14.

Таблица 3.1.14

**Удельный вес исследований, не соответствующих нормативам  
по Федеральным округам**

Субъект	2017			2018		
	кол-во исследований	из них не соответствует нормативам	%	кол-во исследований	из них не соответствует нормативам	%
Российская Федерация	2 253 890	35 823	1,6	2 369 452	37 120	1,6
Центральный ФО	571 067	9 109	1,6	555 807	11 072	2,0
Северо-Западный ФО	199 005	3 939	2,0	271 044	3 911	1,4
Южный ФО	252 570	2 450	1,0	254 175	4 088	1,6
Северо-Кавказский ФО	90 693	959	1,1	104 256	1 926	1,9
Приволжский ФО	494 146	6 430	1,3	511 818	4 848	1,0
Уральский ФО	169 180	2 757	1,6	171 755	2 668	1,6
Сибирский ФО	332 812	7 134	2,1	339 231	5 829	1,7
Дальневосточный ФО	122 950	2 795	2,3	136 861	2 568	1,9

Высокий процент исследований с результатами, не соответствующими нормативам, выше российского показателя, наблюдается в Калужской (2,7 %), Ярославской (4,3 %), Новгородской (2,2 %), Астраханской (4,3 %), Томской (2,5 %) и Сахалинской (2,6 %) областях.

Наибольший объем исследований с результатами, не соответствующими нормативам за 2018 год приходится на долю Центрального федерального округа – 2,0 % (в 2017 г. – Дальневосточного федерального округа – 2,27 %). Наибольшее количество исследований проведено в г. Москве – 3 406 исследований, что составляет 3,5 % от общего числа исследований, Тверской области – 1 611 (3,9 %), Курской области – 1 314 (4,0 %).

Наименьший удельный вес исследований с результатами, не соответствующими нормативам, приходится на долю Приволжского федерального округа – 1,0 % (в 2017 году – Южного федерального округа – 0,97 %).

Наибольшее количество исследований (756) проведено в Республике Татарстан, что составляет 1,0 % от общего числа, Нижегородской области – 728 (1,6 %).

### *Энергосбережение и повышение энергетической эффективности*

В соответствии со ст. 28 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»<sup>18</sup> Роспотребнадзор 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», продолжает на постоянной основе реализовать функцию по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, о нанесении такой информации на его этикетку, а также правил включения (нанесения) указанной информации.

В 2018 г. предметом соответствующих проверок Роспотребнадзора (его территориальных органов) являлось 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 Закона № 261-ФЗ.

По результатам исполнения данной функции Роспотребнадзор согласно пункту 24 Плана мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в Российской Федерации, направленных 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 соответствующих проведенных проверок. О результатах такого контроля

<sup>18</sup> Далее – Закон № 261-ФЗ.

ежеквартально Роспотребнадзор направляет соответствующую информацию в Минпромторг России в установленном порядке.

Кроме того, во исполнение пункта 7 Правил 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2011 г. № 20, Роспотребнадзор ежеквартально представляет в Минэнерго России (с 3 квартала 2018 г. в Минэкономразвития России, см. постановление Правительства Российской Федерации от 23 июля 2018 г. № 859 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам функционирования государственной информационной системы в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности») данные о выполнении требований 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, подлежащую включению в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

В результате соответствующей деятельности в 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведено 474 проверки, что на 30,2 % меньше, чем в 2017 г. (на 27,6 % меньше, чем в 2016 г.), из них 240 проверок проведены в отношении юридических лиц и 234 проверки – в отношении индивидуальных предпринимателей.

В 2018 г. проверено 54 341 штука ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 3 890,4 тыс. руб., из которых 6,1 % от общего числа проверенных ламп (3 337 штук ламп) на сумму 134,5 тыс. руб. находились в обороте с нарушением обязательных требований (в 2017 г. данный вид продукции реализовывался с нарушением в 3,1 % случаев, в 2016 г. – в 11,6 % случаев) (рис. 3.1.7).

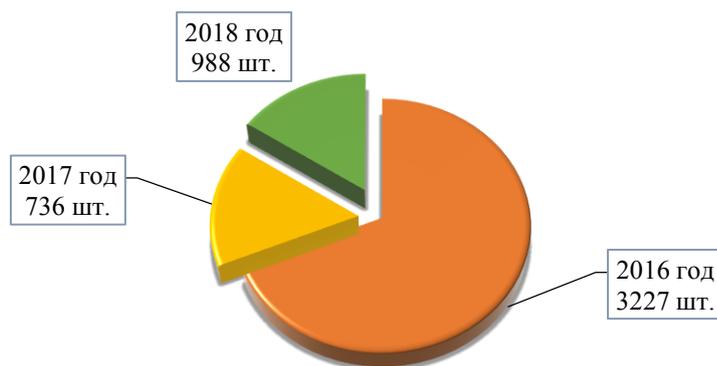


**Рис. 3.1.7.** Результаты контроля за ламповой продукцией в 2017 и 2018 годах

В 2018 г. проверено 19 533 штуки люминесцентных ламп низкого давления на общую сумму 3 082,6 тыс. руб., из них 2 % продукции от общего количества проверенной

была признана не соответствующей обязательным требованиям (406 штук люминесцентных ламп на сумму 43,5 тыс. руб.), в 2017 г. этот показатель был таким же (2,3 %), в 2016 г. – в два раза выше (4,3 %).

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2018 г. выявлено нахождение в незаконном обороте 988 штук ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт (на 34,2 % больше, чем в 2017 г., и на 69,4 % меньше, чем в 2016 г.) на общую сумму 54,4 тыс. руб. (в Амурской, Московской, Псковской, Свердловской, Тюменской областях, Забайкальском и Камчатском краях, республиках Ингушетия, Марий Эл и Чеченская, Ямало-Ненецком автономном округе).



**Рис. 3.1.8.** Количество ламп накаливания (шт.) мощностью свыше 100 Вт, выявленных в незаконном обороте в 2016–2018 годах

Территориальными органами Роспотребнадзора установлена реализация ламп накаливания мощностью свыше 100 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 безопасности труда. Лампы электрические. Требования безопасности». Данные нарушения продавцов ламповой продукции квалифицируются по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ.

Например, в 2018 году в ходе проведения проверки сетевого предприятия ООО «О'Кей» в г. Санкт-Петербурге была проверена ламповая продукция отечественного, а также импортного производства в количестве 10 804 штуки на общую сумму 1 940,8 тыс. руб., в том числе лампы накаливания – 6 227 штук на сумму 1 228,8 тыс. руб., люминесцентные лампы низкого давления – 4 577 штук на сумму 712,0 тыс. руб.

По результатам проверки снято с продажи ламповой продукции – 393 штуки на общую сумму 32,2 тыс. руб., из них: 307 штук ламп – отечественного производства, 86 штук ламп – импортного производства, в том числе лампы накаливания мощностью до 100 Вт – 324 штуки на общую сумму 13,9 тыс. руб. и люминесцентные лампы низкого давления – 69 штук на общую сумму 18,3 тыс. руб.; лампы которые не соответствовали требованиям ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», Закона «О техническом регулировании», п. 4 ст. 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. № 768, по маркировке и отсутствию эксплуатационных документов согласно экспертным заключениям, выданным ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург».

За выявленные нарушения ООО «О'Кей», а также должностные лица ООО «О'Кей» в соответствии с ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ привлечены к административной ответственности в виде административного штрафа на общую сумму 230,0 тыс. руб.

В ходе проведения проверки в отношении ООО «Метро Кэш энд Керри» (г. Москва) выявлены нарушения ст. 10 Закона. № 261-ФЗ, постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222 «О видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара». В реализации находились лампы накаливания рефлекторные торговой марки «OSRAM» производства Франции, мощностью 60 Вт в количестве 66 штук и мощностью 40 Вт в количестве 110 штук, на маркировке, упаковке которых отсутствовала информация об энергетической эффективности товара. За допущенные нарушения юридическое лицо и должностное лицо привлечены к административной ответственности по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ в виде административного штрафа на сумму 100 тыс. руб. и 15 тыс. руб. соответственно.

При проведении выездной проверки юридического лица ООО «Технопарк-Центр» (г. Москва) выявлена реализация товаров (стиральная машина «Bosh WLG 24260 OE») без информации о классе энергетической эффективности, которая должна быть указана в технической документации, прилагаемой к товару, в маркировке, на этикетке товара или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

За допущенные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ в виде административного штрафа на сумму 100 тыс. руб.

В 2018 г. Управлением Роспотребнадзора по Костромской области при проведении проверки ООО «ЛЕРУА МЕРЛЕН ВОСТОК» в ТЦ «Леруа Мерлен» были выявлены нарушения требований ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», п. п. 11, 12 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55, ст. 5 технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. № 768, при реализации следующей ламповой продукции:

– лампы энергосберегающие с маркировкой 2U11BT, 220 В, E27, изготовитель Китай, в количестве 232 штуки на общую сумму 15 тыс. руб.;

– лампы накаливания общего назначения, изготовитель ОАО «Брестский электроламповый завод», Республика Беларусь; лампы накаливания, изготовитель ОАО «ОСРАМ», г. Смоленск; лампы накаливания «Uniel Lighting CO. LTD», «Азур Оптоэлектроник Лимитед», изготовитель Китай; в количестве 1 121 штука на общую сумму 23,2 тыс. руб.;

– светодиодные лампы, изготовитель «Хенгдиан Груп Госпо Лайтинь Компани, Лтд», Китай, в количестве 437 штук на общую сумму 48,1 тыс. руб.

За выявленные нарушения в отношении юридического лица ООО «ЛЕРУА МЕРЛЕН ВОСТОК» вынесено 2 постановления о привлечении к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ и ст. 14.45 КоАП РФ и назначены административные наказания в виде административных штрафов на общую сумму 200 тыс. рублей. Выдано предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований. Ламповая продукция, реализуемая с нарушением действующего законодательства, снята с реализации.

Территориальными органами Роспотребнадзора было выявлено 26 единиц товара (электродуховые шкафы, электрические бытовые стиральные машины, электрические

бытовые холодильные приборы и пр.) из числа входящих в Перечень 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, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222 «О видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара» (с последующими изменениями), 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»<sup>19</sup>; 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 вынесено 104 постановления по делу об административных правонарушениях о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 2 067,5 тыс. руб. (в 2017 г. – 149 постановлений на сумму штрафа 2 289 тыс. руб., в 2016 г. – 180 постановлений на сумму штрафа 3 750,2 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, в этикетке, а равно нарушение установленных правил включения указанной информации) – 1 постановление на сумму штрафа 10 тыс. руб. (в 2017 г. – 2 постановления, в 2016 г. – 1 постановление, в 2015 г. – 5 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) – 25 постановлений на сумму штрафа 375,0 тыс. руб. (в 2017 г. – 54 постановления, в 2016 г. – 83 постановления, в 2015 г. – 185 постановлений);

– по статье 14.2 КоАП РФ (за незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством) – 22 постановления на сумму штрафа 62,0 тыс. руб. (в 2017 г. – 12 постановлений, в 2016 г. – 17 постановлений, в 2015 г. – 79 постановлений) (рис. 3.1.9);

– по статье 14.5 КоАП РФ (за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации) – 7 постановлений на сумму штрафа

<sup>19</sup> Документ утратил силу в связи с изданием Приказа Минпромторга России от 6 ноября 2018 г. № 4404.

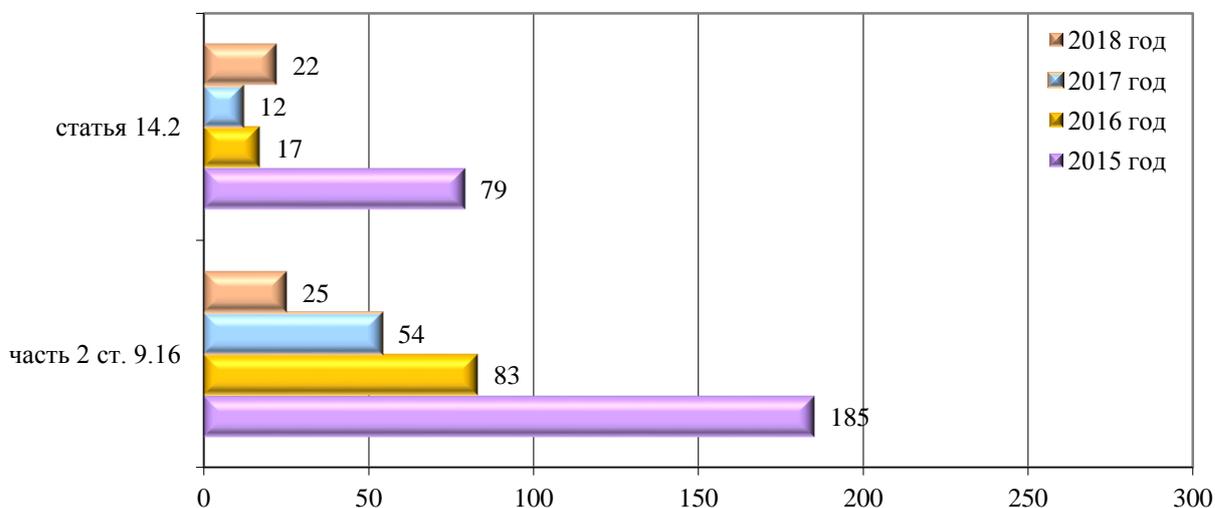
12,0 тыс. руб. (в 2017 г. – 6 постановлений, в 2016 г. – 15 постановлений, в 2015 г. – 33 постановления);

– 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)) – 2 постановления без наложения штрафа (в 2017 г. – 1 постановление, в 2016 г. – 3 постановления, 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) – 6 постановлений на сумму штрафа 9,5 тыс. руб. (в 2017 г. – 15 постановлений, в 2016 г. – 16 постановлений, в 2015 г. – 43 постановления);

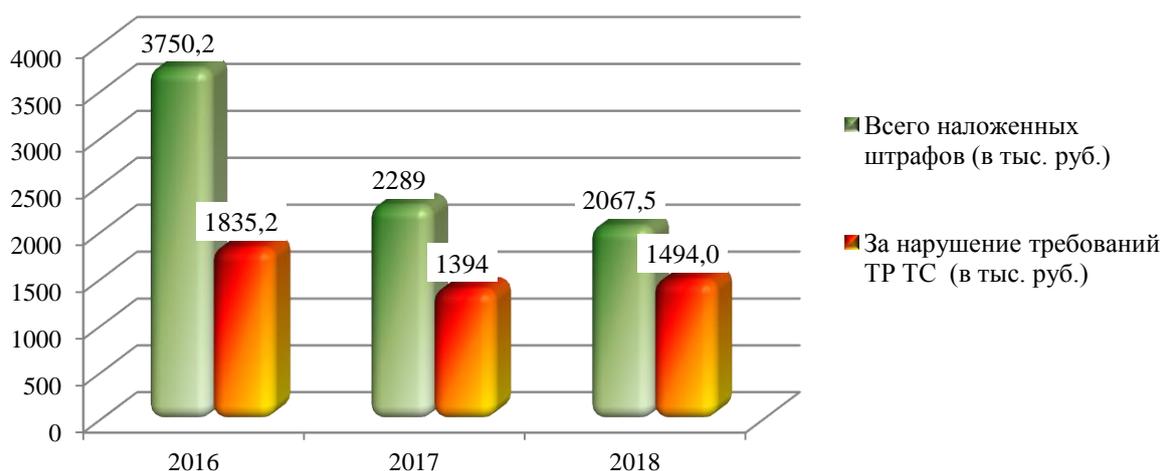
– по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ (за нарушение требований технических регламентов; недостоверное декларирование соответствия продукции; нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия; нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 36 постановлений на сумму штрафа 1 494,0 тыс. руб. (в 2017 г. – 51 постановление, в 2016 г. – 41 постановление, в 2015 г. – 62 постановления);

– по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ (за продажу товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта) – 5 постановлений на общую сумму штрафа 105,0 тыс. руб. (в 2017 г. – 8 постановлений на общую сумму штрафа 265,0 тыс. руб.).



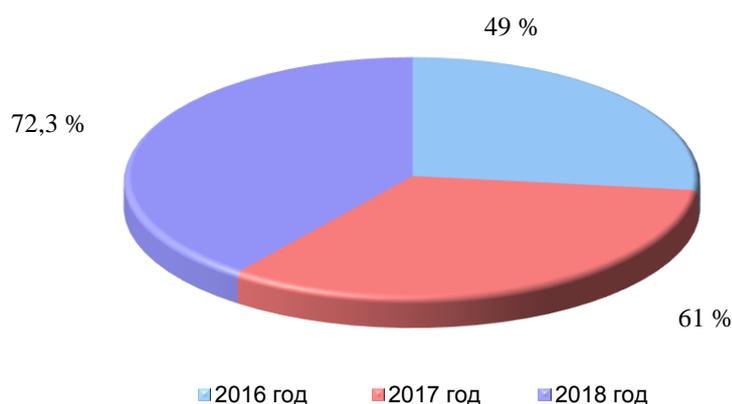
**Рис. 3.1.9.** Структура статей КоАП РФ, примененных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности, в 2015–2018 годах

За период с 2016 по 2018 г. следует отметить уменьшение суммы штрафов, наложенных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности. Вместе с тем сумма штрафов, наложенных за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ, практически не изменилась (рис. 3.1.10).



**Рис. 3.1.10.** Динамика изменения наложенных административных штрафов в 2016–2018 годах

При этом за период с 2016 по 2018 г. отмечается увеличение доли административных штрафов, вынесенных за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ, по отношению к общей сумме вынесенных административных штрафов за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении (рис. 3.1.11).

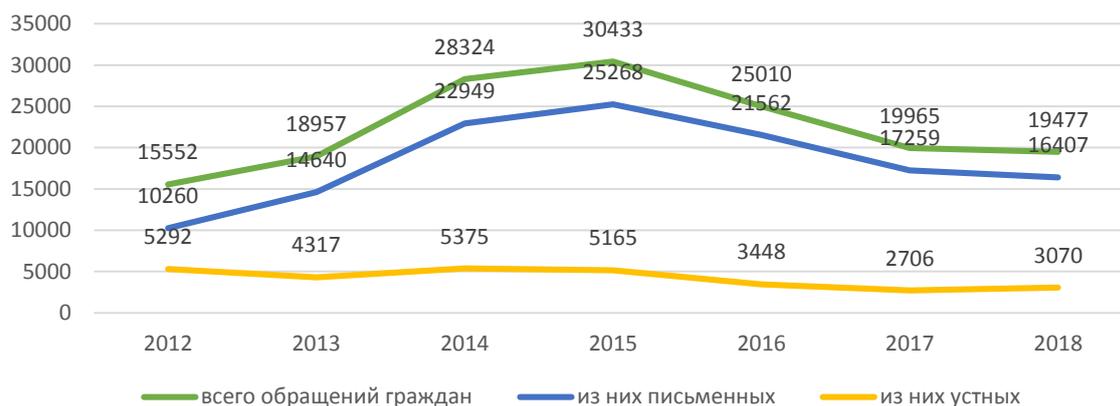


**Рис. 3.1.11.** Доля административных штрафов, вынесенных по ТР ТС, относительно общей суммы штрафов, наложенных в 2016–2018 годах за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении

## 3.2. Финансовые услуги

### *Рассмотрение обращений и заявлений потребителей*

В 2018 году в адрес Роспотребнадзора и его территориальных органов поступило 22 879 обращений по вопросам прав потребителей финансовых услуг (на 4,9 % меньше, чем в 2017 году), из них 19 477 обращений от граждан: 16 407 письменных и 3 070 устных обращений (рис. 3.2.1). Всего рассмотрено 22 391 такое обращение, из них 16 664 от граждан.



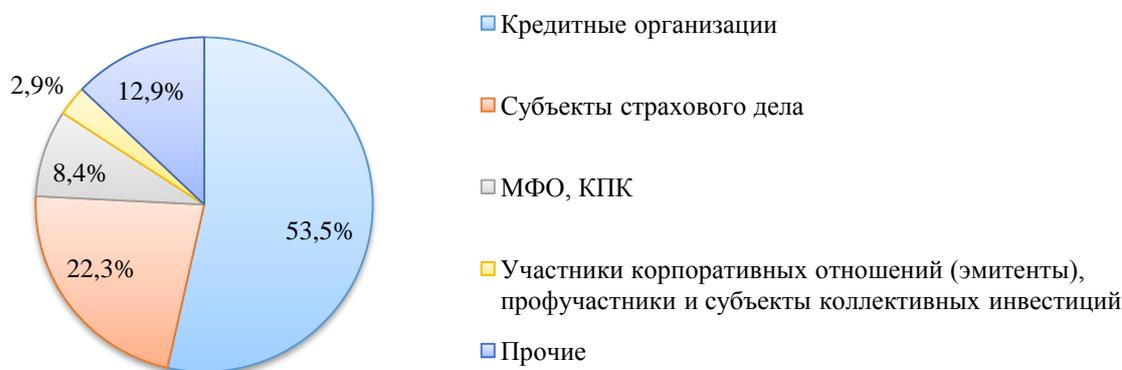
**Рис. 3.2.1.** Динамика количества обращений граждан в Роспотребнадзор по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг

Устные обращения граждан в последние годы составляют около 10–15 % от общего количества обращений. За 2018 год доля устных обращений в общем объеме обращений граждан по вопросам прав потребителей финансовых услуг выросла на 2,21 п.п. по сравнению с 2017 годом.

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, остается небольшой и в 2018 году сократилась до 3,9 % (в 2017 г. она составляла 4,5 %).

В 2018 году сохранилась тенденция снижения количества обращений по вопросам предоставления финансовых услуг, направленных Роспотребнадзором в другие органы для рассмотрения в пределах их компетенции. Так, за год количество таких обращений снизилось на 13,6 % (5 454 обращения) (в 2017 году количество перенаправленных обращений составило 6 315).

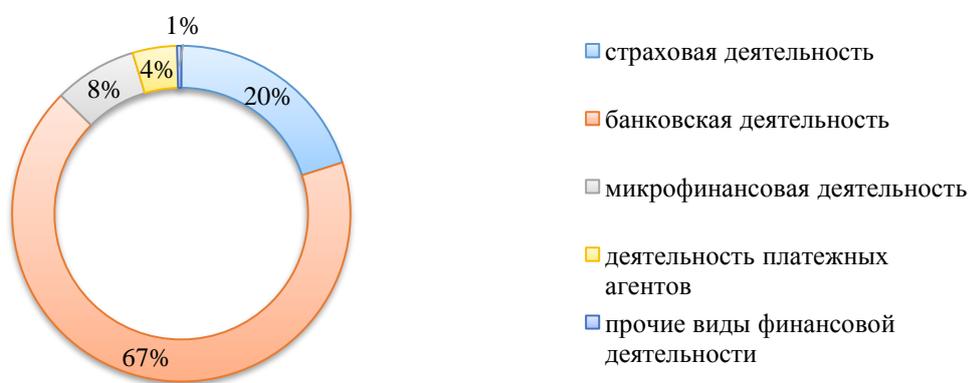
Кроме того, по представленным данным, в 2018 году Банком России впервые за последние годы также отмечено снижение количества жалоб потребителей финансовых услуг на 5,8 тыс. обращений (или 2,3 %), таким образом, количество поступивших жалоб составило 243,6 тыс. В основном такая ситуация объясняется снижением числа жалоб в отношении некредитных финансовых организаций (НФО) на 28,2 % (87,4 тыс. жалоб). В отношении кредитных организаций мегарегулятору поступило 130,3 тыс. обращений (на 6,6 % больше, чем в 2017 г.). На рис. 3.2.2 представлено распределение жалоб, поступивших в Банк России в 2018 году, по видам поднадзорных субъектов.



**Рис. 3.2.2.** Распределение жалоб по видам поднадзорных субъектов в 2018 году (%)

Наибольшее количество жалоб, поступивших в Банк России в отношении кредитных организаций, по-прежнему связано с вопросами потребительского кредитования (39,7 % от всех жалоб на кредитные организации или 51,8 тыс. жалоб), основными темами которых являются проблемы с погашением кредита (10,3 %) и навязывание дополнительных услуг при заключении договора (8,8 %). Кроме того, 14,9 % жалоб в отношении кредитных организаций касались вопросов ипотечного кредитования.

В структуре рассмотренных обращений граждан, поступивших в Роспотребнадзор также преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей организациями банковского сектора – 11 223 обращения, или 67,4 %, и страховыми организациями – 3 345 обращений (20,1 %). По вопросам деятельности платежных агентов, в 2018 году рассмотрено 707 обращений (4,2 %), в прошлом году этот показатель составлял 764 обращения. По иным видам деятельности на финансовом рынке рассмотрено 66 обращений (0,4 %). Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2018 году, представлена на рис. 3.2.3.



**Рис. 3.2.3** Структура обращений граждан по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2018 году

Банком России отмечен существенный рост жалоб на деятельность микрофинансовых организаций (МФО): в 2018 году поступило 16,8 тыс. жалоб, что на 4,1 тыс. (или 32,8 %) больше, чем в 2017 году. Такую динамику мегарегулятор связывает с увеличением объема выдачи микрозаймов. Наибольшее число поступивших жалоб в отношении МФО, как и в предыдущем периоде, касается возврата задолженности по договору микрозайма (68,4 % от всех жалоб в отношении МФО), а также оспаривания факта заключения договора (10,7 %).

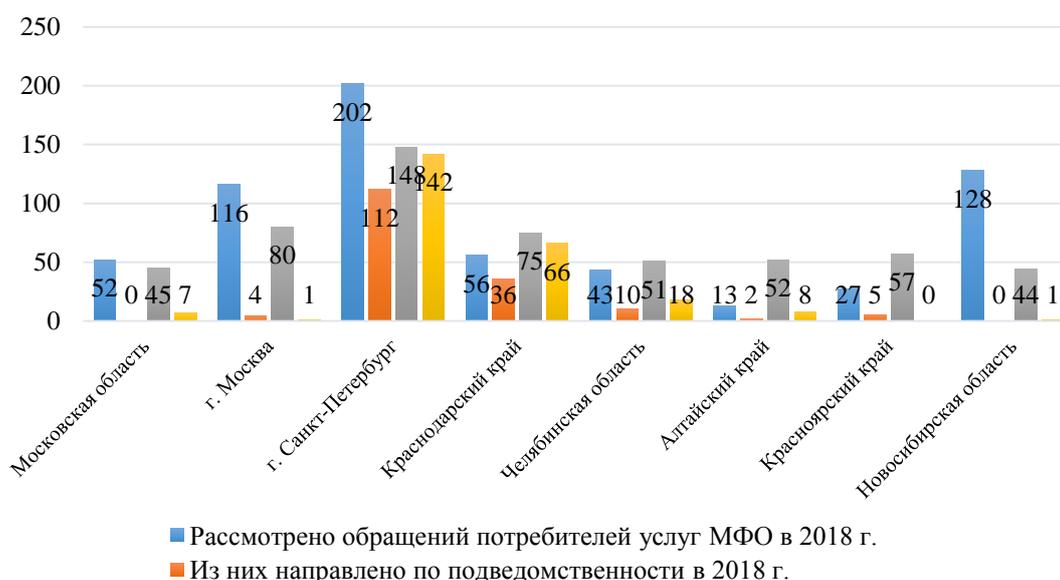
По данным Роспотребнадзора, количество рассмотренных обращений с жалобами на действия МФО в 2018 году снизилось на 3,7 %. При этом доля таких жалоб в общем количестве рассмотренных обращений граждан выросла на 0,9 п.п. и составила 7,9 % (или 1 323 обращения) против 1 374 обращений в 2017 году. Динамика рассмотрения обращений в отношении МФО на примере некоторых регионов показана на рис. 3.2.4.

В 2018 году 44,3 % обращений потребителей микрозаймов после рассмотрения были перенаправлены территориальными органами Роспотребнадзора по подведомственности. Лишь малое число обращений рассматриваемой категории (11 из 1 323 обращений, или 0,8 %) стали основанием проведения мероприятий по контролю в отношении МФО.

На действия НФО Банком России было получено 87,4 тыс. жалоб потребителей, 62,2 % которых касались деятельности субъектов страхового дела (при этом данный показатель по сравнению с 2017 годом снизился на 12,1 п.п.). Основная доля спада пришлась на

сокращение жалоб по вопросам ОСАГО, при этом данная тематика остается преобладающей в области страхования (44,3 тыс. жалоб или 81,5 % от всех жалоб в отношении субъектов страхового дела). Основными вопросами по ОСАГО остаются применение коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) и оформление электронного полиса, при этом по указанным вопросам наблюдается существенное сокращение количества жалоб потребителей: на 40,9 %, 62,9 % соответственно. В то же время Банком России отмечаются новые поводы для жалоб, такие как натуральное возмещение ущерба по ОСАГО (в 2018 году зафиксировано 1,5 тыс. жалоб).

При этом Роспотребнадзором зафиксирован рост числа рассмотренных обращений по вопросам страховой деятельности на 1,5 % (с 3 298 обращений в 2017 г. до 3 345 в 2018 г.), однако основанием для проведения проверок и административных расследований стало только 20 % таких обращений.



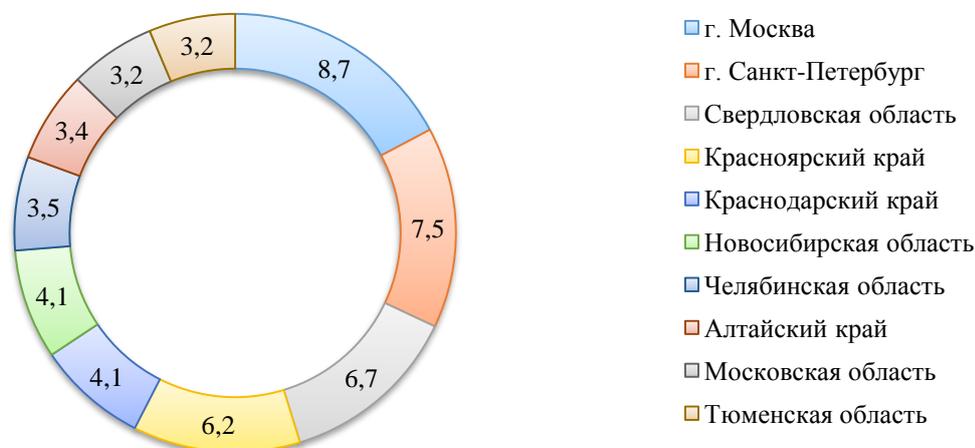
**Рис. 3.2.4.** Динамика рассмотренных обращений потребителей в отношении МФО по отдельным субъектам Российской Федерации

Обращения общественных объединений потребителей по вопросам предоставления финансовых услуг гражданам составляют отдельную категорию обращений.

В 2018 году от общественных объединений потребителей в Роспотребнадзор поступило 35 обращений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, из них 25 (71,4 %) – в отношении банковских организаций, 4 (11,4 %) – в отношении страховых организаций, остальные обращения касались деятельности микрофинансовых организаций, при этом в отношении деятельности платежных агентов обращений не поступало. Из поступивших 35 обращений общественных объединений потребителей ни одно не стало основанием для проведения проверки или административного расследования. Для сравнения, в 2017 году также отсутствовали обращения общественных организаций, ставшие основанием для проведения проверки, однако 1 обращение стало основанием для проведения административного расследования.

Анализ работы с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает, что традиционно наиболее активны потребители финансовых услуг Свердловской области, Красноярского края, городов федерального значения Москвы и Санкт-Петербурга (6,7 %, 6,2 %, 8,7 % и 7,5 % всех рассмотренных обращений соответственно). При этом на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов Российской Федерации приходится 8 452 обращения, или 50,6 % (рис. 3.2.5), в 2017 году на

такие регионы приходилось 8 688 обращений, или почти 44,6 % всех рассмотренных обращений потребителей. Основную долю обращений по регионам, приведенным на рис. 3.2.5, составляют жалобы на банковские и страховые организации.



**Рис. 3.2.5.** Обращения потребителей финансовых услуг в 10 регионах Российской Федерации (% от общего количества рассмотренных обращений по Российской Федерации)

Безусловным лидером по рассмотрению жалоб снова стала Москва. Из 1 449 обращений, рассмотренных Управлением Роспотребнадзора по г. Москве, 71,6 % касались деятельности банковских и страховых организаций (781 и 257 обращений соответственно).

Обращения, касающиеся деятельности платежных агентов, чаще всего рассматривались Управлениями Роспотребнадзора по г. Москве, Ставропольскому краю, Московской области и Новосибирской области (105, 82, 67 и 60 обращений соответственно). Для сравнения: в 2017 году максимальное количество обращений данного вида было зафиксировано в Московской области (66 обращений), г. Санкт-Петербурге (49) и Красноярском крае (26).

С жалобами на действия банковских организаций в 2018 году больше всех обращались в Роспотребнадзор в г. Санкт-Петербурге (795 обращений), Красноярском крае (788 обращений), г. Москве (781) и Краснодарском крае (519) – 7,1 %, 7 %, 6,9 % и 4,6 % всех обращений в отношении банков соответственно. В предыдущем периоде максимум обращений в отношении банковских организаций наблюдался в г. Москве (967 обращений), Красноярском крае (844), Свердловской области (749) и г. Санкт-Петербурге (725), таким образом, наблюдается незначительное перераспределение лидеров в данной категории.

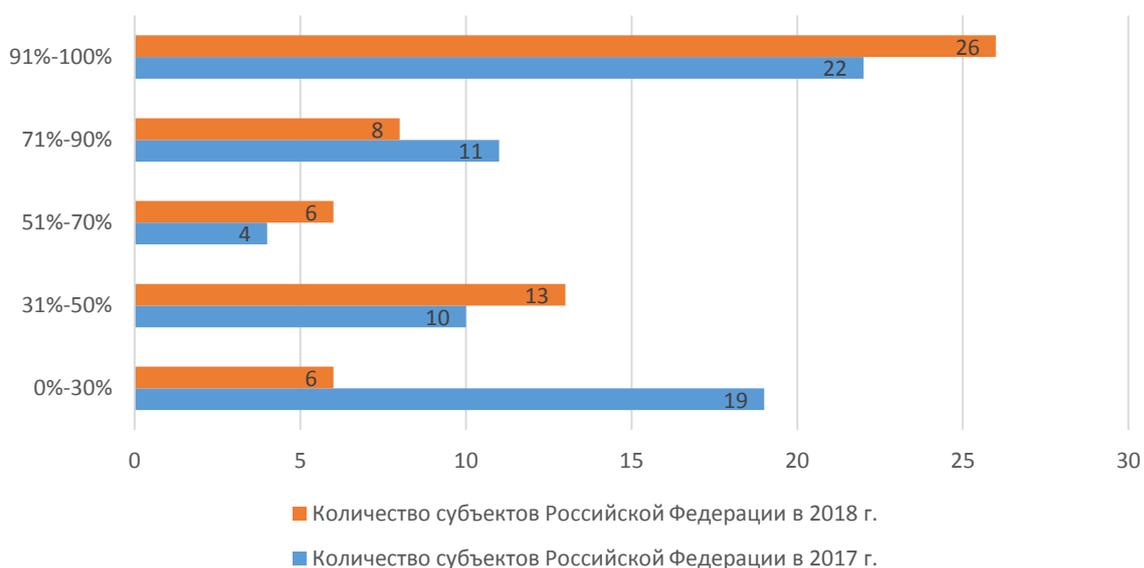
На действия страховых организаций в 2018 году чаще всего в Роспотребнадзор обращались в г. Москве (257 обращений), Красноярском крае (220 обращений), г. Санкт-Петербурге (219) и Алтайском крае (213) – 7,6 %, 6,6 %, 6,5 % и 6,4 % всех обращений рассматриваемой категории соответственно. В 2017 году лидером по количеству жалоб на действия страховых организаций была Свердловская область (247 обращений), в г. Москве было зафиксировано 218 рассмотренных обращений (на 15,2 % меньше, чем в 2018 г.).

Больше всего жалоб в отношении деятельности микрофинансовых организаций в 2018 году было направлено в Роспотребнадзор потребителями, проживающими в г. Санкт-Петербурге (159 обращений), Новосибирской области (126 обращений), г. Москве (93) и Тюменской области (67) – 12 %, 9,3 %, 7 % и 5,1 % всех обращений в

отношении МФО соответственно. В 2017 году максимальное количество обращений потребителей МФО также наблюдалось в г. Санкт-Петербурге и в последующем периоде увеличилось на 7,4 %.

Согласно статистике Роспотребнадзора в 2018 году общее по Российской Федерации количество обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, составило 749 обращений (4,5 % от всех рассмотренных обращений), в 2017 году – 823 обращения (или 3,5 % от всех обращений). Из них факт нарушения прав потребителей финансовых услуг подтвердился в результате проведения проверок и административных расследований в 78,4 % случаев (587 обращений), для сравнения, в предыдущем отчетном периоде данный показатель составлял 74,7 %. При этом в 26 регионах не было выявлено ни одного обращения, которое могло бы послужить основанием для проведения проверки или административного расследования, для сравнения в 2017 г. их было 19. Наблюдаемое увеличение количества таких регионов может означать, что «качество» принятия административных решений органами Роспотребнадзора при оценке обоснованности аргументов заявителей имеет положительную тенденцию к росту.

Динамика «качества» обработки территориальными органами Роспотребнадзора обращений потребителей финансовых услуг и принятия по ним административных решений представлена распределением субъектов Российской Федерации по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, отражена на рис. 3.2.6. В данном распределении отсутствуют регионы, в которых не было выявлено ни одного обращения, послужившего основанием для проведения проверки или административного расследования.



**Рис. 3.2.6.** Количество субъектов Российской Федерации по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований

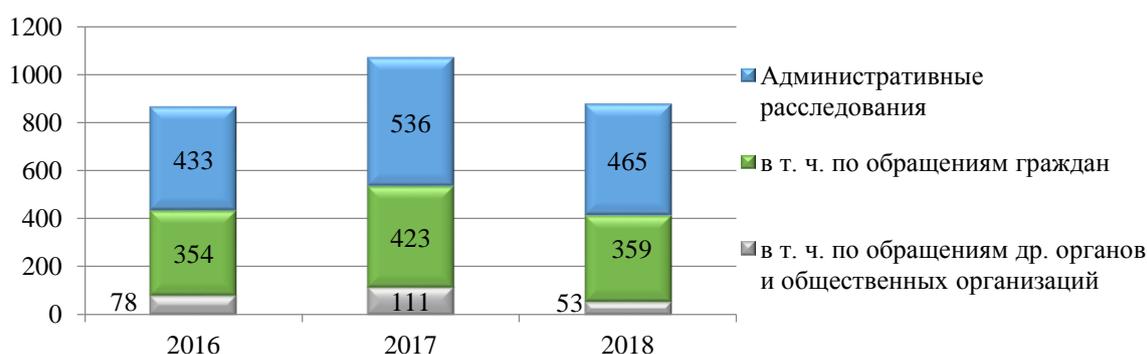
### *Контрольные мероприятия*

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в табл. 3.2.1.

**Динамика основных показателей контрольной деятельности Роспотребнадзора**

Показатель	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Проведено мероприятий по контролю	1 785	1 807	1 606	1 461	1 666	1 000	573
Выявлено нарушений по результатам проверок	5 946	8 232	5 575	5 420	7 083	6 443	3 306
Количество административных расследований	880	721	672	550	433	536	465
Составлено протоколов об административном правонарушении:	1 644	2 063	2 199	1 866	2 040	2 470	1 812
из них по результатам административных расследований	707	589	539	498	360	501	436
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 353	1 595	1 853	1 999	2 271	2 217	1 580

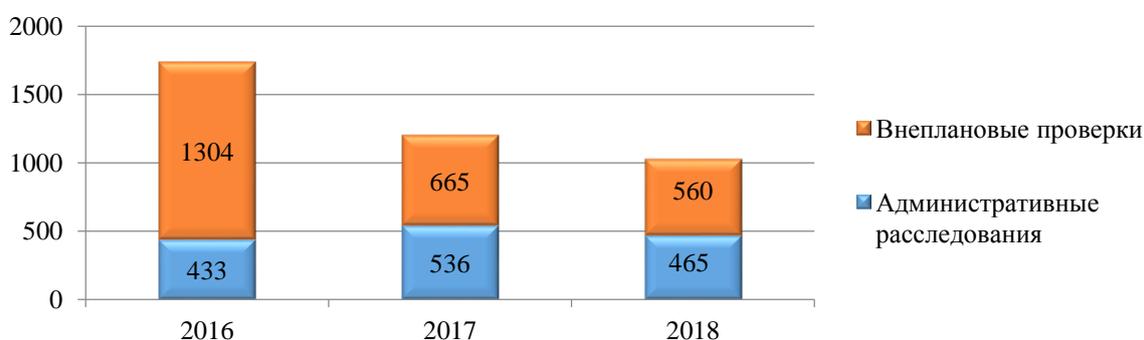
В 2018 году Роспотребнадзор провел 573 мероприятия по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, т. е. втрое меньше по сравнению с 2012–2013 гг. При этом количество установленных по результатам проверок фактов нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей снизилось (в 2018 г. – 3 306, в 2012 г. – 5 946), что может свидетельствовать о продолжающемся повышении эффективности административного контроля на рынке финансовых услуг для потребителей. Также следует отметить, что количество постановлений о привлечении к административной ответственности уменьшилось незначительно (в 2018 г. – 1 580, в 2013 г. – 1 595, в 2012 г. – 1 353).



**Рис. 3.2.7.** Структура административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в 2016–2018 годы, по источникам

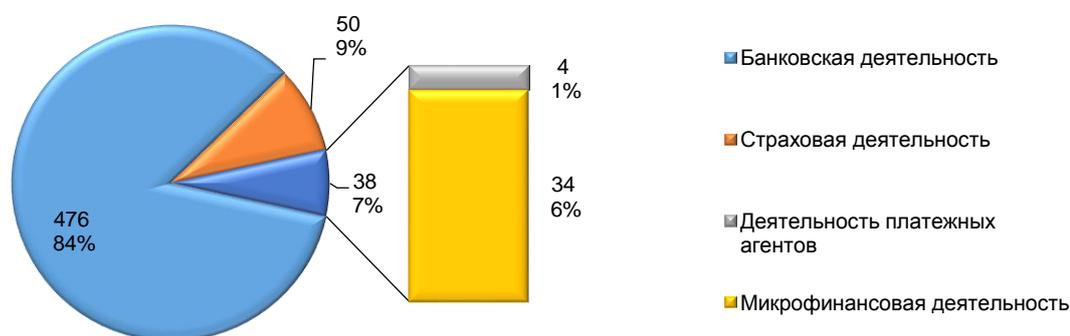
В 2018 г. все административные расследования проводились по основаниям, не связанным с проверками (рис. 3.2.7), что само по себе является доказательством высокой квалификации специалистов Роспотребнадзора (проверки и производство по делам об административных правонарушениях – это принципиально разные институты, имеющие самостоятельные, слабо связанные друг с другом правовые основания). При этом количество таких расследований показывает незначительную динамику (рис. 3.2.8). Сравне-

ние показателей внепланового контроля и административных расследований подтверждает ранее сделанный вывод о повышении эффективности деятельности Роспотребнадзора: в ходе анализа поступающих обращений верно определялось наличие признаков административных правонарушений и выбирался вид реагирования, соответствующий конкретным обстоятельствам. При этом произошедшие изменения в порядке осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей<sup>20</sup> объективно привели к существенному сокращению внеплановых проверок в сторону приоритетного реагирования на факты нарушений прав потребителей посредством применения гражданско-правового порядка (претензионно-искового) разрешения споров с минимальным административным участием Роспотребнадзора. Также надо учитывать то обстоятельство, что институт проверок в принципе не предназначен для наказания финансовых организаций за нарушение прав потребителей, имея своей целью исключительно устранение нарушений установленных государством обязательных требований к деятельности всех хозяйствующих субъектов, в том числе на потребительском рынке.



**Рис. 3.2.8.** Структура деятельности Роспотребнадзора в сфере финансовых услуг для потребителей в 2016–2018 гг., по видам реагирования

Несмотря на резкое сокращение количества мероприятий по контролю, структура проверок в 2018 году, как и в предыдущие годы, по видам деятельности субъектов поменялась незначительно (рисунок 3.2.9). Как и прежде, максимальная доля мероприятий по контролю приходится на банковский сектор. Одновременно в этом секторе отмечено снижение количества проверок почти вдвое (с 855 в 2017 г. до 476 в 2018 г.). Изменения в остальных секторах носят незначительный характер по сравнению с предыдущим годом.

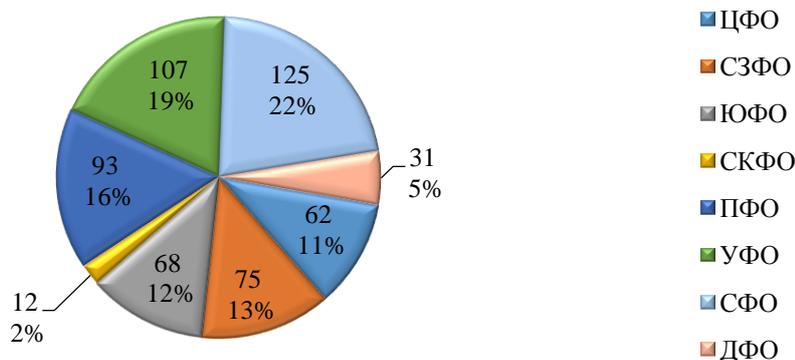


**Рис. 3.2.9.** Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2018 году, по видам финансовых услуг

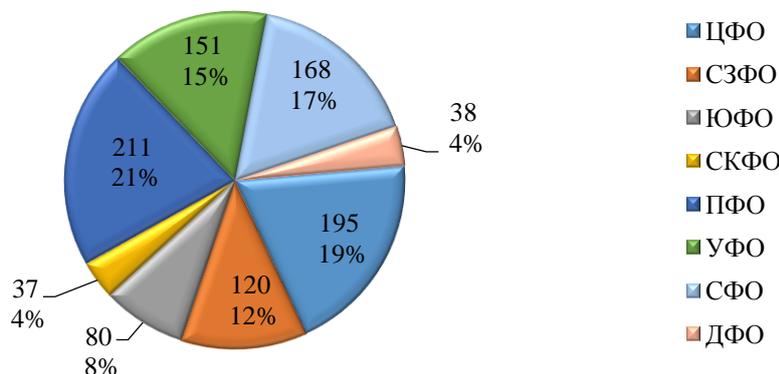
<sup>20</sup> Подробнее см. «Доклад о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году». С. 275–276.

Относительную стабильность демонстрирует структура проверок в региональном разрезе (рис. 3.2.10 и 3.2.11). Самыми активными в плане административной деятельности в финансовой сфере традиционно являются Приволжский, Уральский и Сибирский федеральные округа.

Тем не менее, в 2018 г. (рис. 3.2.10) по сравнению с 2017 г. (рис. 3.2.11) количество проверок в ПФО сократилось более чем в 2 раза (с 211 до 93), в УФО – в 1,4 раза (со 151 до 107), в СФО – в 1,3 раза (с 168 до 125). Наибольшее сокращение затронуло Центральный федеральный округ – в 3,14 раза (с 195 до 62).



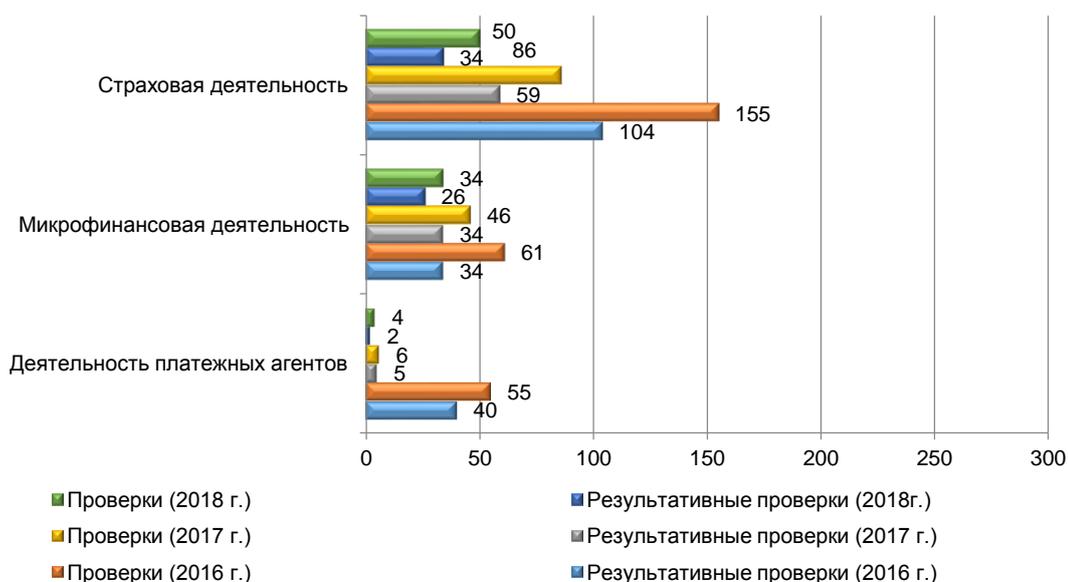
**Рис. 3.2.10.** Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2018 году, по федеральным округам



**Рис. 3.2.11.** Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2017 году, по федеральным округам

Всего по результатам проведенных в 2018 г. проверок было выявлено 3 306 нарушений, что составляет 51,3 % от аналогичного показателя в 2016 году (6 443 нарушений).

Выявляемость нарушений (соотношение результативных проверок, в ходе которых были выявлены нарушения обязательных требований, и общего количества проведенных проверок) достигла 75 % (в 2017 г. – 71,8 %, в 2016 г. – 59,3 %). По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок – нарушения в 2018 г. были выявлены в следующих видах деятельности: банковская деятельность – в 366 из 476 проверок (76,9 %), страховая деятельность – в 34 из 50 проверок (68 %), микрофинансовая деятельность – в 26 из 34 проверок (76 %), деятельность платежных агентов – в 2 из 4 (50 %). Выявляемость нарушений за последние три отчетных периода в разрезе отдельных видов финансовой деятельности субъектов проверок представлена на рис. 3.2.12.



**Рис. 3.2.12.** Динамика выявляемости нарушений в ходе проверок Роспотребнадзора в 2016–2018 гг., по отдельным видам финансовой деятельности субъектов проверок

В 2018 г. 1 984 нарушения, или 60 % (в 2017 г. – 57,5 %, в 2016 г. – 54 %), были связаны с несоблюдением требований Закона «О защите прав потребителей». Остальные 1 322 нарушения касались нарушения обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу потребительских отношений.

Как и в предыдущие годы, большинство нарушений прав потребителей финансовых услуг пришлось на статьи 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» (право потребителей на информацию) и статью 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг).

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2018 г. составила 5,76 нарушений на 1 проверку (для сравнения в 2017 г. – 6,4, в 2016 г. – 4,3), что существенно выше, чем средняя результативность при проверках на всем потребительском рынке (3 нарушения на 1 проверку<sup>21</sup>). По видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок – результативность в 2018 г. составила: банковская деятельность – 5,8 нарушений на 1 проверку, страховая деятельность – 4,76, микрофинансовая деятельность – 7,5, деятельность платежных агентов – 3,75 (для сравнения, в 2017 г. – 6,3; 5,9; 9,7 и 6 соответственно).

В аналогичном Докладе за 2017 год<sup>22</sup> был сделан вывод, что «такие показатели результативности проверок, помимо ранее сделанного вывода о повышении эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за счет внутренних ресурсов Роспотребнадзора, указывают на то, что фиксируемые на финансовом рынке нарушения прав потребителей хорошо известны и легко квалифицируются (нет новых разновидностей правонарушений, как правило, связанных с появлением новых финансовых услуг и продуктов). При этом известность и легкость квалификации не означает упрощения доказывания факта правонарушения и вины недобросовестного участника финансового рынка, о чем могут свидетельствовать показатели практики Роспотребнадзора по установлению административных правонарушений».

<sup>21</sup> По данным Роспотребнадзора (форма отраслевого статистического наблюдения № 1-18).

<sup>22</sup> Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году» / Министерство финансов Российской Федерации. 376 с.

Показатели результативности проверок 2018 г., казалось бы, опровергают вышеприведенный довод (показатели ниже, чем в 2017 г.), однако это только на первый взгляд. Объяснить наблюдаемую картину позволяет сравнительный анализ показателей проверок и производства по делам об административных правонарушениях (табл. 3.2.2).

Фактически наблюдаемые результаты 2018 г. фиксируют результаты перераспределения видов и форм административного реагирования Роспотребнадзора на сигналы, поступающие с потребительского рынка, что особенно ярко проявилось в сфере финансовых услуг. Причины этого неоднократно освещались в предыдущих докладах. В частности, в упомянутом Докладе за 2017 год указывалось, что «возбуждение дел об административном правонарушении проводилось Роспотребнадзором независимо от мероприятий по контролю».

Таким образом, можно сделать вывод, и показатели 2018 г. это подтверждают, что по поступающим сигналам (обычно в виде обращений граждан), имеющим признаки нарушений обязательных требований, приоритетно возбуждались дела об административном правонарушении без проведения промежуточной проверки фактов (в виде внеплановой проверки). В случае недостаточности объективных фактов возбуждались административные расследования<sup>23</sup>. Среди прочего данная форма административного реагирования в процессуальном смысле является более простой и быстрой, поскольку в принципе не требует от Роспотребнадзора каких-либо согласований с органами прокуратуры. Поэтому решение о проведении внеплановой проверки принималось только в исключительных случаях, тем более, что требование закона о возможности такой проверки связано с обязательным предварительным претензионным порядком урегулирования спора потребителя с хозяйствующим субъектом<sup>24</sup>. Очевидно предположить, что при таких обстоятельствах снижение показателей результативности проверок может во многом объясняться неправильным пониманием ситуации потребителями, обращающимися в Роспотребнадзор с конкретной просьбой о проведении проверки. При этом часто целью такой проверки фактически становилось документальное фиксирование наличия или отсутствия нарушений со стороны хозяйствующего субъекта для последующего обоснованного ответа Роспотребнадзора гражданину-заявителю во избежание обжалования такого ответа органами прокуратуры.

Также в контексте изложенного некоторое снижение показателей может быть связано с активной работой Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг и других федеральных органов, влияющих на общее состояние сферы финансовых услуг потребительского рынка.

Наглядно усилия Банка России по санации рынка микрофинансовых услуг нашли отражение в следующих показателях административной деятельности Роспотребнадзора: за год количество административных расследований, проведенных в отношении МФО, сократилось почти в 3 раза (табл. 3.2.2).

Таблица 3.2.2

**Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в 2014–2018 гг. в отношении финансовых организаций, по видам деятельности**

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований				
	2014	2015	2016	2017	2018
Банковская деятельность	484	418	344	366	379
Страховая деятельность	148	85	28	38	41
Микрофинансовая деятельность	28	40	53	121	42
Деятельность платежных агентов	3	2	4	3	4

<sup>23</sup> См. Доклад за 2017 год, стр. 282, и Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2015 году» / Министерство финансов Российской Федерации, стр. 224.

<sup>24</sup> Подпункт в) пункта 2 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ.

В 2018 г. доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, составила 85,6 % (в 2017 г. – 89,7 %, в 2016 и 2015 гг. – 79,2 %). Традиционно высокий показатель объясняется сутью административного расследования: оно проводится при наличии признаков административного правонарушения, но одновременной недостаточности фактов для составления протокола. Таким образом, при возбуждении дела об административном правонарушении посредством расследования изначально существует высокая вероятность установления факта правонарушения.

В 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора по окончании административного расследования в отношении финансовых организаций было составлено 436 протоколов об административном правонарушении (в 2017 г. – 501, в 2016 г. – 360, в 2015 г. – 498), что в общем числе протоколов об административном правонарушении составляет 24 % (в 2017 г. – 20,3 %).

Всего в 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 1 812 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций (в 2017 г. – 2 470, в 2016 г. – 2 040), в том числе 1 323 протокола в отношении субъектов банковской деятельности, 131 протокол в отношении страховых организаций, 315 протоколов в отношении микрофинансовых организаций и 11 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам выявленных нарушений в отношении финансовых организаций в 2018 г. было вынесено 1 580 постановлений о назначении административного наказания (в 2017 г. – 2 217, в 2016 г. – 2 271, в 2015 г. – 1 999), в том числе наложено 1 308 административных штрафов на общую сумму 21,54 млн рублей и вынесено 272 предупреждения. При этом по таким видам финансовой деятельности, как банковская, страховая, микрофинансовая и платежных агентов, административное наказание было назначено 1 065, 130, 345 и 8 субъектам соответственно. Постановления о назначении административного наказания были вынесены по 10 составам административных правонарушений, из них самыми применяемыми были ч. 1 ст. 14.4, ч.ч. 1, 2 ст. 14.7, ч.ч. 1, 2 ст.14.8 КоАП РФ (табл. 3.2.3).

В отличие от предшествовавших периодов, в 2018 г. практически не применялась ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, что связано с изданием «Обзора правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека за 1 квартал 2018 года»<sup>25</sup>. В Обзоре, в частности, разъясняются различия в объективной стороне правонарушений, предусмотренных ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, что, применительно к сфере оказания финансовых услуг, привело к переквалификации соответствующих событий по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Таблица 3.2.3

**Применение Роспотребнадзором отдельных составов административных правонарушений в отношении финансовых организаций в 2018 году, по видам деятельности**

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	в том числе по статьям КоАП РФ				
	14.4 ч. 1	14.7 ч. 1	14.7 ч. 2	14.8 ч. 1	14.8 ч. 2
Всего	42	46	61	258	891
в том числе по видам деятельности субъектов ответственности:					
Банковская деятельность	36	44	57	164	687
Страховая деятельность	2	2	1	42	60
Микрофинансовая деятельность	1	0	3	49	126
Деятельность платежных агентов	3	0	0	2	0

<sup>25</sup> [https://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/org/?ELEMENT\\_ID=10629&sphrase\\_id=1677566](https://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/org/?ELEMENT_ID=10629&sphrase_id=1677566)

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2018 г. Роспотребнадзором было внесено 574 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, из них 413 в адрес банковских организаций, 39 – страховых организаций, 120 – микрофинансовых организаций и 2 – платежных агентов.

По сравнению с предыдущими годами без изменений остается структура правонарушений. Превалируют такие их виды, как нарушения прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей, причем оба вида нарушений характерны для банков и МФО. Это подтверждается соответствующей судебной практикой Роспотребнадзора (табл. 3.2.4).

Таблица 3.2.4

**Нарушения прав потребителей, послужившие основанием для принятия судами решений в пользу потребителей финансовых услуг при оспаривании административных действий территориальных органов Роспотребнадзора в 2018 году**

Категория дела	Примеры судебной практики
1	2
Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя	<p>Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 29.10.2018 № Ф09-5909/18 по делу № А60-64211/2017 (подтверждено Определением Верховного Суда РФ от 28.02.2019 № 309-АД18-26436)</p> <p>Решение: в удовлетворении требования отказано, поскольку состав вмененного правонарушения подтвержден, пункт индивидуальных условий спорного договора не позволяет заемщику отразить волю на предоставление банку права на уступку права требования либо запрет такой уступки, что лишает заемщика права согласовать соответствующее условие кредитного договора и влечет ущемление его прав.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Московского округа от 06.09.2018 № Ф05-12164/2018 по делу № А40-211550/2017</p> <p>Решение: в удовлетворении требования отказано, поскольку кредитной организацией не предоставлена возможность права выбора заемщиком способа внесения денежных средств по кредитному договору, а именно наличными денежными средствами или безналичным расчетом.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Московского округа от 05.07.2018 № Ф05-10141/2018 по делу № А40-193516/2017</p> <p>Решение: в удовлетворении требования отказано, поскольку включение в договор права банка на требование погашения (полностью или частично) задолженности по договору кредитования по счету в определенных случаях, указанных в договоре, ущемляет права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 25.06.2018 № Ф04-2453/2018 по делу № А75-5755/2017</p> <p>Обстоятельства: На банк возложена обязанность исключить из типовых договоров условия о проверке доверенности, составленной вне банка, внести обязательную информацию, в том числе об имущественной ответственности банка за нарушение условий договора.</p> <p>Решение: 1) в удовлетворении требования частично отказано, поскольку оспариваемые пункты предписания соответствуют законодательству и не нарушают права и законные интересы банка; 2) в удовлетворении требования отказано.</p>

Продолжение табл. 3.2.4

1	2
	<p>Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 20.09.2018 № Ф06-37043/2018 по делу № А55-28508/2017 (подтверждено Определением Верховного Суда РФ от 21.03.2019 № 306-КГ18-22822)</p> <p>Решение: требование удовлетворено в части отмены предписания частично, судебные инстанции отказали банку в отмене постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 14.18 КоАП РФ, установив, что Банк не вправе, изменять сроки платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского кредита и списывать ошибочно зачисленные денежных средств со счета заемщика без распоряжения клиента.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Северо-Западного округа от 13.02.2018 № Ф07-16670/2017 по делу № А44-6557/2017 Обстоятельства: В кредитный договор банком включены условия, ущемляющие права потребителя. Решение: в удовлетворении требования отказано, поскольку представлением банку предложено устранить причины и условия, способствовавшие совершению правонарушения, обстоятельства которого отражены в протоколе и постановлении о привлечении к административной ответственности, постановление не обжаловано.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 17.01.2018 № Ф08-10382/2017 по делу № А53-14338/2017 Решение: в удовлетворении требования отказано, поскольку подтверждено наличие в действиях общества состава вмененного ему правонарушения.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Северо-Западного округа от 16.01.2018 № Ф07-14295/2017 по делу № А56-19787/2016 Решение: В удовлетворении требования отказано, поскольку банк услугу страхования не оказывает, возложение на заемщика (потребителя) оплаты страховой премии содержит признаки навязывания соответствующей услуги и ущемления прав потребителя.</p>
<p>Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 1 ст. 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.</p>	<p>Определение Верховного Суда РФ от 07.12.2018 № 305-АД18-19855 по делу № А40-199822/17 Решение: В передаче кассационной жалобы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку, оценив представленные доказательства, руководствуясь положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», суды пришли к выводу о том, что отсутствие указанных условий нарушает права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге.</p> <p>Определение Верховного Суда Российской Федерации от 01.10.2018 № 305-АД18-14990 по делу № А40-224928/2017 Решение: в передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суд пришел к правильному выводу о наличии в действиях банка признаков состава вмененного административного правонарушения.</p>

Продолжение табл. 3.2.4

1	2
	<p>Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 23.10.2018 № Ф06-37206/2018 по делу № А06-10424/2017 Решение: в удовлетворении требования платежного агента отказано, поскольку факт совершения правонарушения подтвержден.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Московского округа от 27.09.2018 № Ф05-15302/2018 по делу № А40-18936/2018 Решение: в удовлетворении требования отказано, так как в действиях общества имеются составы вмененных правонарушений, процедура и сроки его привлечения к ответственности соблюдены.</p>
<p>Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ за введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги)</p>	<p>Определение Верховного Суда Российской Федерации от 06.12.2018 № 309-АД18-19714 по делу № А60-42296/2017 Решение: в передаче дела в Судебную коллегию по экономическим спорам ВС РФ отказано, поскольку суды признали, что административный орган верно установил допущенные банком нарушения, выразившиеся во включении в договоры условий, ущемляющих права потребителей, введении их в заблуждение относительно потребительских свойств финансовых услуг.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 31.10.2018 № Ф03-4609/2018 по делу № А04-1964/2018 Решение: в удовлетворении требования отказано, так как доказано событие и признаки составов вмененных правонарушений в действиях банка, в том числе и вина в их совершении</p> <p>Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 16.10.2018 № Ф09-6163/18 по делу № А50-12414/2018 Решение: В удовлетворении требования отказано, поскольку совершение правонарушений доказано.</p> <p>Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 19.04.2018 № Ф09-1624/18 по делу № А50-39690/2017 Обстоятельства: Банку вменены введение заемщика в заблуждение относительно полной стоимости кредита, цели использования кредитных средств; непредоставление достоверной информации о стоимости услуги страхования, возможности отказа от нее, выбора другого страховщика; включение платы за подключение к программе страхования в сумму кредита. Решение: в удовлетворении требования отказано, так как совершение нарушений доказано</p>

По данным Роспотребнадзора<sup>26</sup>, в 2018 г. из 1 580 постановлений о назначении административного наказания, вынесенных его территориальными органами в отношении финансовых организаций, кредитными организациями было обжаловано 450 постановлений, или 28,5 % (для сравнения: в 2017, 2016, 2015 гг. банками было обжаловано 25,8 %, 26,2 %, 23 % постановлений соответственно). На указанные 450 жалоб банковских организаций, рассмотренных судом 1-й инстанции, в отношении вынесенных Роспотребнадзором постановлений о назначении административного наказания, пришлось 33 отмененных судом постановления или 7,3 % (в 2017 г. было отменено 79 постановлений, или 13,8 % от общего количества жалоб банков в суд, в 2016 г. – 61, или 10,2 %, в 2015 г. – 77, или 16,7 %, соот-

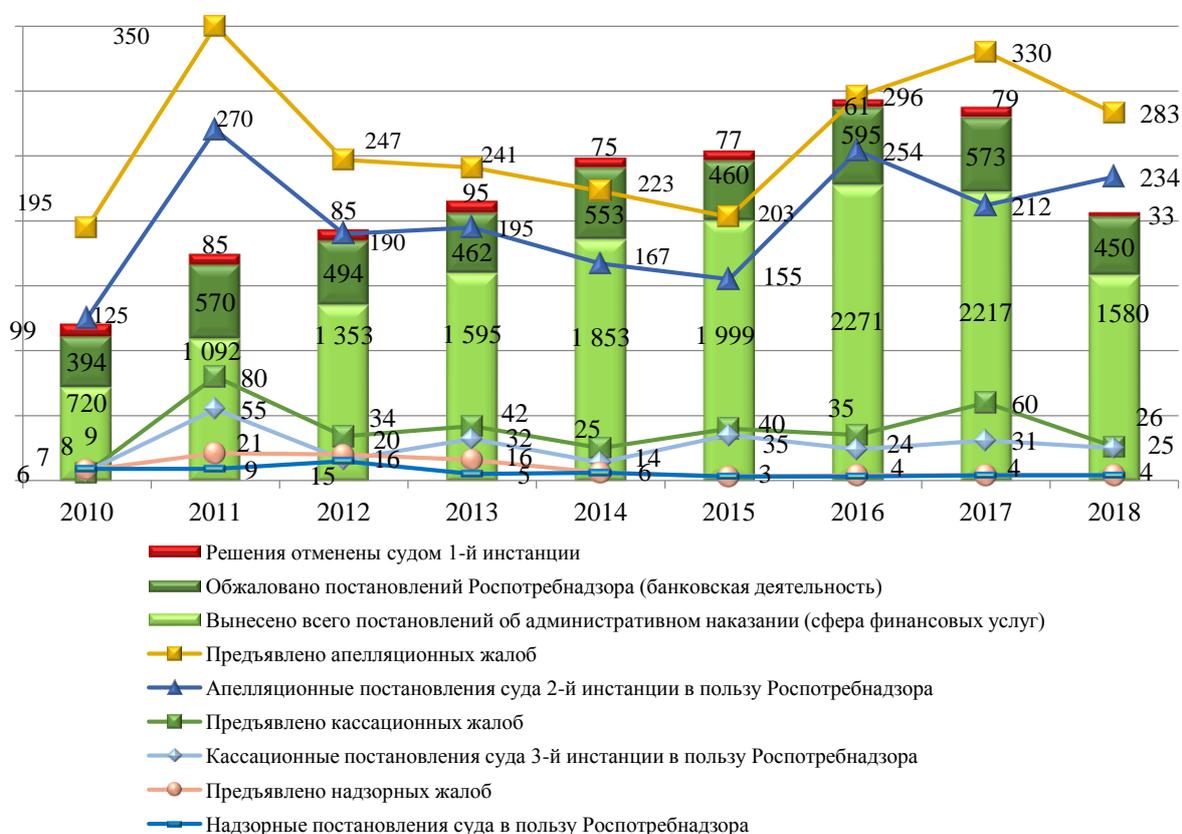
<sup>26</sup> По данным внутриведомственной статистики (письмо Роспотребнадзора от 10 ноября 2008 г. № 01/12725-8-32 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей (по делам с участием территориальных органов Роспотребнадзора)»).

ветственно). На 283 апелляционные жалобы суд вынес в пользу Роспотребнадзора 234 постановления, или 82,7 % (для сравнения в 2017 г. было 64,2 %, в 2016 г. – 85,8 %, в 2015 г. – 76,3 %). На 26 кассационных жалоб в пользу Роспотребнадзора суд вынес 25 постановлений, или 96,1 % (в 2017 г. – 51,7 %, в 2016 г. – 68,6 %, в 2015 г. – 76,3 %). Как и в прошлом году, все суды надзорной инстанции закончились в пользу Роспотребнадзора (было предъявлено 4 надзорные жалобы).

По результатам 2018 г. можно сделать вывод, что финансовые организации, как и прежде, демонстрируют готовность ущемлять интересы потребителей, а органы надзора – пресекать нарушения прав потребителей. Можно предположить, что изменить ситуацию сможет продолжающийся в Российской Федерации Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

При этом готовности потребителей отстаивать свои права должна способствовать максимальная публичность административной деятельности Роспотребнадзора, Банка России и других государственных органов и организаций с соответствующими компетенциями, в том числе посредством публикации докладов о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере. Указанной цели способствуют, например, публикации на сайте Роспотребнадзора (его территориальных органов и организаций) и на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП). Помимо информационной составляющей, такие публикации могут оказывать практическую помощь потребителям, общественным объединениям потребителей, специалистам в области защиты прав потребителей посредством своевременной квалификации системных нарушений на потребительском рынке, включая вновь возникающие спорные ситуации из-за развития рынка финансовых услуг и цифровизации финансовых продуктов.

Инфографика динамики судебной практики Роспотребнадзора в области принятия административных решений на рынке финансовых услуг потребителям приведена на рис. 3.2.13.



**Рис. 3.2.13.** Динамика изменения отдельных показателей административной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг

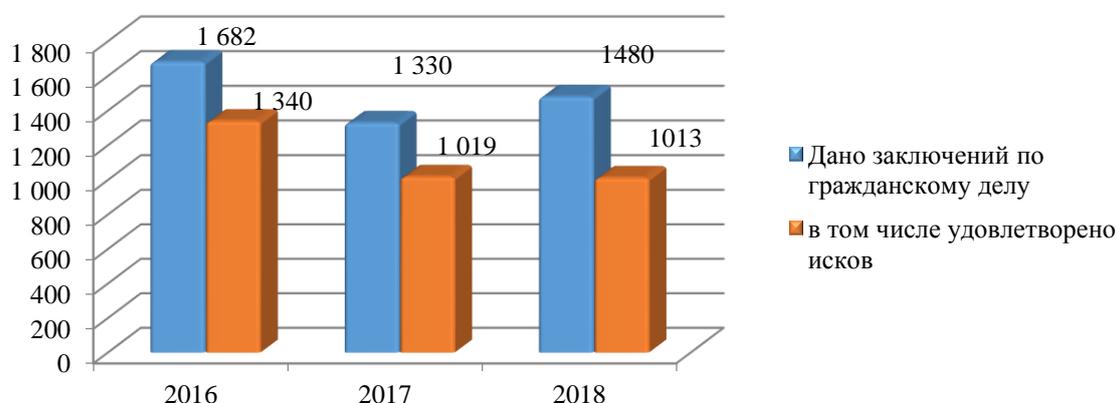
### Судебная защита потребителей финансовых услуг

На одном из состоявшихся в 2018 г. заседаний участниками Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг был заслушан доклад Роспотребнадзора о национальном опыте защиты прав потребителей финансовых услуг, в котором была дана оценка наиболее распространенным проблемам, с которыми сталкиваются российские потребители в указанной сфере, а также мерам, принимаемым в этой связи в области регулирования, повышения финансовой грамотности и судебной защиты. При этом был озвучен опыт и позитивные результаты судебной защиты интересов потребителей при участии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Несмотря на то, что уже третий год подряд прослеживается тенденция сокращения количества судебных споров по искам потребителей и общественных организаций потребителей, количество дел, в которых участвует Роспотребнадзор, с каждым годом растет, что свидетельствует о чрезвычайной востребованности такого полномочия, особенно со стороны потребителей социально уязвимых категорий<sup>27</sup>.

В разделе «Контрольные мероприятия» настоящего Доклада был отмечен тренд сокращения внеплановых проверок в сторону приоритетного реагирования на факты нарушения прав потребителей посредством применения гражданско-правового порядка (претензионно-искового) разрешения споров с минимальным административным участием Роспотребнадзора. Под «минимальным административным участием» здесь подразумевается реализация специальных процессуальных полномочий Роспотребнадзора в судах по спорам о защите прав потребителей. Приоритетно такое участие выражается в даче заключения по гражданскому делу уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей.

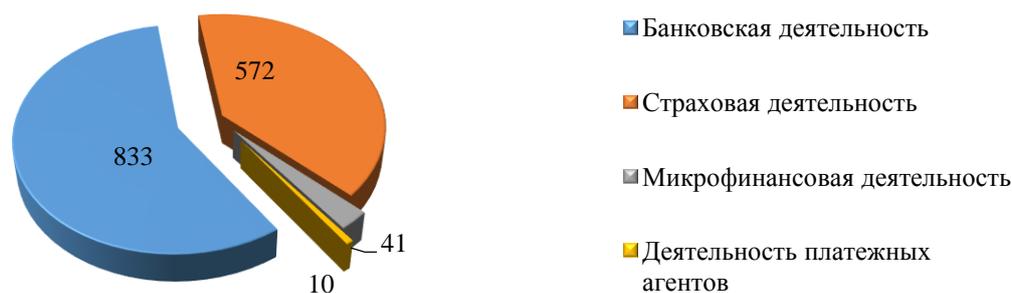
В 2018 г. Роспотребнадзором было дано 1 480 заключений по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (далее – заключение), что на 11,3 % больше, чем в 2017 г. (1 330 заключений). Доля решений, вынесенных судом в пользу потребителей финансовых услуг в случаях дачи заключения Роспотребнадзором, в 2018 г. составила 68,4 %, или 1 013 положительных решений на 1 480 заключения (в 2017 г. – 76,6 %, в 2016 г. – 77,9 %) (рис. 3.2.14).

Структура практики дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора в 2018 г. по отношению к предыдущим годам практически не изменилась, по-прежнему преобладают судебные процессы с участием банковских и страховых организаций (рис. 3.2.15, 3.2.16).

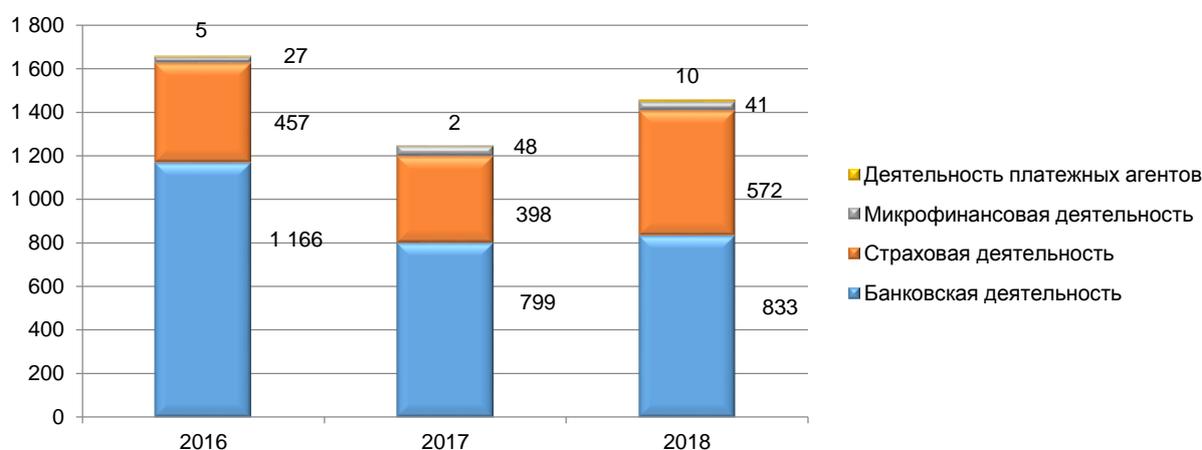


**Рис. 3.2.14.** Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, в 2016–2018 гг.

<sup>27</sup> <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/news/federal/162639>



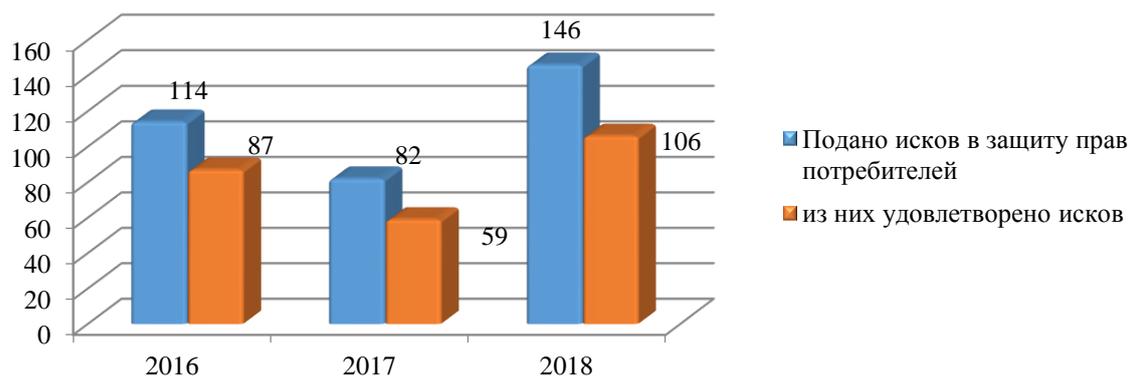
**Рис. 3.2.15.** Структура дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора в 2018 году, по видам финансовой деятельности участников судебного процесса



**Рис. 3.2.16.** Динамика структуры дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора в 2016–2018 гг., по видам финансовой деятельности участников судебного процесса

В 2018 г. территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 146 иска в защиту прав конкретных потребителей финансовых услуг, это на 78 % больше, чем в 2017 г. (82 иска). Из них 106 исков (72,6 %) были удовлетворены судом полностью или частично (в 2017 г. – 72 %, в 2016 г. – 76,6 %, в 2015 г. – 60,8 %) (рис. 3.2.17). Что касается защиты в судах прав и законных интересов группы потребителей, то, как и в предыдущие годы, эта практика Роспотребнадзора носит единичный характер, что связано с неразвитостью процессуальных норм, регулирующих порядок рассмотрения гражданских дел данной категории (проект федерального закона № 596417-3 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части урегулирования порядка рассмотрения требований о защите прав и законных интересов группы лиц» внесен Правительством Российской Федерации в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации 28 ноября 2018 г., принят в первом чтении 13 февраля 2019 г.<sup>28</sup>). Всего в 2018 г. Роспотребнадзором был подан 1 иск в интересах группы потребителей банковских услуг. По состоянию на конец 2018 г. решение по этому иску не вынесено. По итогам прошлого года было вынесено 9 положительных решений суда (в пользу Роспотребнадзора и потребителей).

<sup>28</sup> <http://sozd.duma.gov.ru/bill/596417-7>



**Рис. 3.2.17.** Динамика показателей Роспотребнадзора в части предъявления исков в суд в защиту прав потребителей финансовых услуг за 2016–2018 гг.

В 2018 г. по итогам рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, в которых приняли участие территориальные органы Роспотребнадзора, потребителям было присуждено почти 242 млн рублей, из них 2,4 млн руб. – компенсация морального вреда (в 2017 г. – 60,1 млн и 2,1 млн руб., в 2016 г. – 71,5 млн и 2,9 млн руб., в 2015 г. – 165 млн и 19,5 млн руб. соответственно). Таким образом, в 2018 г. сумма присужденных потребителям денежных средств по делам с участием Роспотребнадзора стала в 4 раза больше, чем в предыдущем году, переломив тенденцию к снижению, наблюдавшуюся в 2016–2017 гг., и превысила показатели 2015 г. При этом умножение результатов было достигнуто, с одной стороны, в основном за счет дачи заключений по делу о защите прав потребителей, с другой стороны, за счет выплат от банковских и особенно страховых организаций, что наглядно видно на диаграммах распределения присужденных потребителям сумм по формам участия Роспотребнадзора (рис. 3.2.18) и по видам финансовых услуг, ставших предметом спора (рис. 3.2.19). Так, выплаты потребителям, выигравшим с участием Роспотребнадзора суды у банков и страховщиков, увеличились по отношению к 2017 г. в 4,3 и 5,3 раза соответственно.



**Рис. 3.2.18.** Распределение присужденных потребителям финансовых услуг денежных сумм в 2015–2018 гг., по формам участия Роспотребнадзора



**Рис. 3.2.19.** Распределение присужденных потребителям при участии Роспотребнадзора денежных сумм в 2015–2018 гг., по видам финансовой деятельности участников судебного процесса

Таким образом, можно сделать вывод, что усилия страхового сообщества по снижению проигрышей в судах не привели к искомому результату. В контексте этих событий необходимо указать, что ранее страховщики возлагали ответственность за свои проигрыши в судах с потребителями их услуг на «повышенную активность» и «нечистоплотность» так называемых «автоюристов», вследствие чего в законодательство был внесен ряд изменений, ужесточающих требования к представителям потребителей в судах. Однако, как показывают результаты 2018 г., более правильным оказался вывод об экономической привлекательности для профессиональных правозащитников споров с недобросовестными страховщиками<sup>29</sup>.

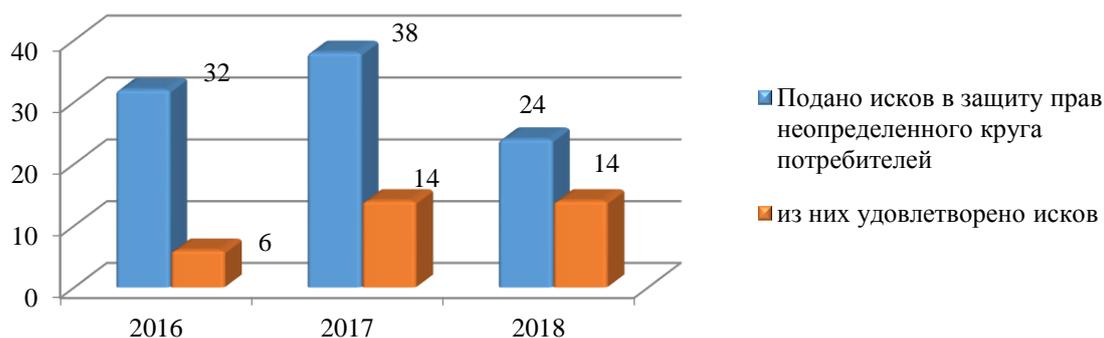
В отличие от исков конкретных потребителей (групп потребителей), защита прав и законных интересов потребителей носит исключительно неимущественный характер и уже по этой причине не может быть привлекательной для юристов, занимающихся судебным представительством на коммерческой основе. Как правило, иски такого рода подают общественные объединения потребителей в порядке реализации своих уставных целей и соответствующих полномочий, установленных Законом «О защите прав потребителей», и Роспотребнадзор.

В 2018 г. территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 24 иска в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей финансовых услуг (в 2017 г. было подано 38 исков, в 2016 г. – 32, в 2015 г. – 37), из них 14 исков (58,3 %) были удовлетворены судом (в 2017 г. – 36,8 %, в 2016 г. – 18,8 %, в 2015 г. – 24,3 %) (рис. 3.2.20).

Судебная практика по делам о защите прав потребителей, в том числе при участии Роспотребнадзора (его территориальных органов) во всех установленных законом формах такого участия, публикуется на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей в сети Интернет (ГИС ЗПП), в разделе «Судебная практика»<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> См. стр. 130 – 134, 292 Доклада Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году» / Министерство финансов Российской Федерации.

<sup>30</sup> <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/federal>



**Рис. 3.2.20.** Динамика показателей Роспотребнадзора в части предъявления исков в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей за 2016–2018 гг.

В совокупности полученная картина подтверждает вывод, что уменьшение количества проверок в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей позволило Роспотребнадзору высвободить ресурсы для более активного участия своих представителей в судебной защите интересов потребителей. Отмечено увеличение в абсолютном выражении количества заключений, исков в защиту конкретных потребителей, переломившее тенденции двух прошлых лет. Таким образом, произошла оптимизация по видам административного реагирования, обусловленная комплексом причин внутриведомственного и внешнего характера, включая изменение законодательства.

Как и прежде, ключевую роль в правильной квалификации нарушений, фиксируемых на потребительском рынке, играют документы, принимаемые Верховным Судом Российской Федерации: постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации и обзоры судебной практики, подготавливаемые Верховным Судом Российской Федерации, и другие результаты деятельности Верховного Суда Российской Федерации.

Так, в начале 2018 г. Верховный Суд Российской Федерации разработал и внес в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации проект федерального закона № 383208-7 «О внесении изменений в Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации, Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации, Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым, среди прочего, предусматривается повышение максимального размера исковых требований по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, подсудным мировым судьям, до 100 тыс. рублей.

В итоге был принят Федеральный закон от 28 ноября 2018 г. № 451-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», повышающий беспроцентный предел потребительский исков до указанного уровня (в настоящее время Закон еще не вступил в силу)<sup>31</sup>.

Еще одним примером участия Верховного Суда Российской Федерации в законотворческой деятельности, которое способно оказать положительное влияние на споры потребителей с хозяйствующими субъектами, может быть разработанный проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием примирительных процедур»<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> Федеральный закон от 28 ноября 2018 г. № 451-ФЗ вступает в силу со дня начала деятельности кассационных судов общей юрисдикции и апелляционных судов общей юрисдикции, определяемого в соответствии с ч. 3 ст. 7 Федерального конституционного закона от 29 июля 2018 г. № 1-ФКЗ.

<sup>32</sup> Постановление Пленума ВС РФ от 18 января 2018 года № 1.

В Пояснительной записке к законопроекту отмечается следующее. В Арбитражном процессуальном кодексе Российской Федерации, Кодексе административного судопроизводства Российской Федерации закреплены нормы, касающиеся примирения сторон. Однако их лаконичность и разрозненность не позволили указанному институту стать эффективным инструментом урегулирования споров.

В частности, за период с 2011 по 2017 год примирительные процедуры с участием медиаторов использовались при рассмотрении крайне незначительного количества дел<sup>33</sup>.

Вместе с тем в российском обществе существует высокая потребность в доступных и эффективных механизмах урегулирования споров, которые будут способствовать не только повышению качества правосудия за счет оптимизации судебной нагрузки, но и, в первую очередь, снижению конфликтности, укреплению социальных и деловых связей, становлению и развитию партнерских отношений, формированию уважительного отношения к закону, а также повышению правосознания и социальной активности.

Законопроект подготовлен в целях более широкого внедрения в сферу осуществления правосудия способов урегулирования споров посредством использования примирительных процедур, в том числе примирения, осуществляемого при содействии суда.

Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 декабря 2018 г. № 48 «О некоторых вопросах, связанных с особенностями формирования и распределения конкурсной массы в делах о банкротстве граждан»<sup>34</sup>, судам были даны разъяснения, которые затронули важнейший для граждан вопрос с ипотекой.

Так, в соответствии с п. 3 Постановления № 48 «исполнительский иммунитет в отношении единственного пригодного для постоянного проживания жилого помещения, не обремененного ипотекой, действует и в ситуации банкротства должника (пункт 3 статьи 213.25 Закона о банкротстве, абзац второй части 1 статьи 446 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

При наличии у должника нескольких жилых помещений, принадлежащих ему на праве собственности, помещение, в отношении которого предоставляется исполнительский иммунитет, определяется судом, рассматривающим дело о банкротстве, исходя из необходимости как удовлетворения требований кредиторов, так и защиты конституционного права на жилище самого гражданина-должника и членов его семьи, в том числе находящихся на его иждивении несовершеннолетних, престарелых, инвалидов, обеспечения указанным лицам нормальных условий существования и гарантий их социально-экономических прав».

В пункте 5 Постановления № 48 разъясняется, что «исходя из особенностей правового статуса единственного пригодного для постоянного проживания жилого помещения, находящегося в залоге, судам необходимо учитывать следующее.

Если кредитор по требованию, обеспеченному залогом единственного пригодного для постоянного проживания должника и членов его семьи жилого помещения, не предъявил это требование должнику в рамках дела о банкротстве либо обратился за установлением статуса залогового кредитора с пропуском срока, определенного пунктом 1 статьи 142 Федерального закона от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»<sup>35</sup>, и судом было отказано в восстановлении пропущенного срока, такой кредитор не вправе рассчитывать на удовлетворение своего требования за счет предмета залога, в том числе посредством обращения взыскания на данное имущество вне рамок дела о банкротстве.

<sup>33</sup> По данным ВС РФ, в 2017 г. зафиксировано 138 споров в области защиты прав потребителей, урегулированных посредством проведения процедуры медиации, из них 4 – в сфере финансовых услуг.

<sup>34</sup> Далее – Постановление № 48.

<sup>35</sup> Далее – Закона о банкротстве.

Соответствующее требование учитывается в реестре требований кредиторов как не обеспеченное залогом.

В этом случае жилое помещение считается не вошедшим в конкурсную массу в силу пункта 3 статьи 213.25 Закона о банкротстве, право залога на него прекращается после завершения процедуры реализации имущества при условии освобождения должника от дальнейшего исполнения обязательств».

Должно предположить, что эти разъяснения Верховного Суда Российской Федерации повысят уровень правовой защищенности граждан, попавших в долговую кабалу и вынужденных принять решение о личном банкротстве.

Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 декабря 2018 г. № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора»<sup>36</sup> дается ряд важнейших разъяснений общего характера.

В частности, в пункте 15 Постановления указывается, что «к публичным договорам не относятся, в частности, кредитный договор (пункт 1 статьи 819 Гражданского кодекса Российской Федерации) и договор добровольного имущественного страхования (пункт 1 статьи 927 Гражданского кодекса Российской Федерации)».

Также следует обратить внимание на пункт 17 Постановления № 49, положения которого очевидно повлияют на правоприменение «финансовой» статьи 16.1 Закона «О защите прав потребителей». В частности, там разъясняется, что «в силу пункта 2 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации в публичном договоре цена товаров, работ или услуг может различаться для потребителей разных категорий, например, для учащихся, пенсионеров, многодетных семей. Категории потребителей могут быть установлены законом, иным правовым актом или определены лицом, обязанным заключить публичный договор, например, правилами программы лояльности, исходя из объективных критериев, в том числе связанных с личными характеристиками потребителей, если названные критерии не противоречат закону».

Если категории потребителей определены лицом, обязанным заключить договор, то соответствующая информация должна быть доступна для потребителей, например, размещена на официальном сайте такого лица».

Разъяснения, касающиеся предварительного договора, не имеют прямого отношения к финансовым услугам, априори имеющим возмездный характер. Однако эти разъяснения важны для расчетов как неотъемлемого элемента любого договора с потребителем. Верховный Суд Российской Федерации подчеркивает главный признак предварительного договора – расчеты по нему могут быть только в виде задатка или неустойки (пункт 26 Постановления № 49). То есть предварительный договор – это не возмездный договор в контексте понятийного аппарата Закона «О защите прав потребителей», и поэтому предварительный договор не подпадает под его действие. Между тем на потребительском рынке периодически возникают ситуации с введением потребителей в заблуждение относительно существа заключенного ими договора, в том числе посредством подмены основного договора предварительным (по формальным признакам).

Аналогичное значение имеют разъяснения Верховного Суда Российской Федерации, связанные с офертами и их акцептированием (пункты 7–14 Постановления № 49). На рынке финансовых услуг имеет место практика введения потребителей в заблуждение, когда, например, агрессивный маркетинг банков, направленный на распространение массово эмитированных кредитных карт, выдается за инициативные «оферты» потребителей заключить с ними договор, а банк лишь «акцептирует» им же расосланные пред-

<sup>36</sup> Далее – Постановление № 49.

ложения. В результате финансово неграмотные граждане оказываются втянутыми в кредитные отношения без осознания заключения сделки с вытекающими из данного факта долговременными обязательствами. В настоящее время практика такого рода встречается значительно реже, тем не менее, она все еще не исключена из делового оборота.

Именно в этом контексте в пункте 45 Постановления № 49 разъясняется, что «толкование условий договора осуществляется в пользу контрагента стороны, которая подготовила проект договора либо предложила формулировку соответствующего условия. Пока не доказано иное, предполагается, что такой стороной было лицо, профессионально осуществляющее деятельность в соответствующей сфере, требующей специальных познаний (например, банк по договору кредита, лизингодатель по договору лизинга, страховщик по договору страхования и т. п.)».

Принципиальные для судебной защиты прав потребителей разъяснения относительно толкования договора приводятся в пункте 43 Постановления № 49. В частности, там указано, что «условия договора подлежат толкованию таким образом, чтобы не позволить какой-либо стороне договора извлекать преимущество из ее незаконного или недобросовестного поведения (пункт 4 статьи 1 Гражданского кодекса Российской Федерации)». Такое же значение имеет указание судам, данное в пункте 46 Постановления № 49: «в решении суд указывает основания, по которым в связи с обстоятельствами рассматриваемого дела приоритет был отдан соответствующим приемам толкования условий договора», так как только оформленная решением мотивированная позиция суда может быть оспорена в вышестоящую инстанцию.

Смешанному договору посвящены пункты 47–49 Постановления № 49. Проблема смешанных договоров всегда актуальна в связи с развитием потребительского рынка. Как известно, юридические новеллы всегда догоняют экономические новации. Например, сейчас у многих потребителей возникают негативные последствия от заключения договоров инвестиционного страхования жизни (ИСЖ), так как возникающие при этом отношения не могут быть сведены к сумме страхования и инвестирования, представляя собой нечто иное, подлежащее самостоятельной квалификации с последующим введением нормативного регулирования нового вида сделок (договоров).

До момента выделения ИСЖ в отдельный вид сделок, частично (или целиком) подпадающих под сферу применения норм о защите прав потребителей, разбираться с соответствующими правами и обязательствами сторон сделки такого рода надлежит в рамках правил о смешанном договоре. Поэтому рассматриваемые разъяснения Верховного Суда Российской Федерации появились очень своевременно.

Так, в пункте 47 Постановления № 49 подчеркивается, что «необходимо прежде всего учитывать существо законодательного регулирования соответствующего вида обязательств и признаки договоров, предусмотренных законом или иным правовым актом, независимо от указанного сторонами наименования квалифицируемого договора, названия его сторон, наименования способа исполнения и т. п.». Согласно пункту 49 Постановления № 49, «если из содержания договора невозможно установить, к какому из предусмотренных законом или иными правовыми актами типу (виду) относится договор или его отдельные элементы (непоименованный договор), права и обязанности сторон по такому договору устанавливаются исходя из толкования его условий».

Пример: Б. заключил договор страхования жизни (страховая программа «Альянс Стратегия»), в соответствии с которым объектом страхования являлись имущественные интересы, связанные с дожитием застрахованного лица до определенного срока, со смертью застрахованного.

При этом страховщиком были выданы рекламные буклеты с изображением всевозможных графиков, схем и расчетов, согласно которым истцу был гарантирован высо-

кий дополнительный инвестиционный доход. В марте 2012 г. Б. направил запрос касательно инвестиционного дохода, начисленного по полису за прошедший период времени. На данный запрос был получен ответ, в котором ему был представлен график динамики Индекса РТС за период с 03 августа 2011 г. по 01 марта 2012 г. и сообщалось, что дополнительный инвестиционный доход истца как в процентах, так и в рублях равен 0 (нулю).

Б обратился в суд с иском о взыскании страхового возмещения.

Принимая решение об отказе истцу в удовлетворении заявленных исковых требований, суд исходил из того, что заключенный между сторонами договор соответствует требованиям ст. ст. 934, 935, 940, 942 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также основополагающему принципу гражданского права – принципу свободы договора (ст. 421 Гражданского кодекса Российской Федерации). При заключении договора истцу была разъяснена природа и правовые последствия договора.

Договор страхования по программе «Альянс Стратегия» является договором инвестиционного страхования жизни с базовым активом «Индекс РТС». Договор страхования заключается путем вручения страховщиком страхователю полиса, подписанного страховщиком. Страхователь акцептирует оферту путем оплаты страховой премии.

Судом принято во внимание, что доказательств того, в момент заключения договора истец был введен в заблуждение относительно стороны сделки и условий заключенного договора, не имел желания на заключение договора на указанных в нем условиях, а также того, что действия ответчика при заключении договора были направлены на введение истца в заблуждение, истцом не предоставлено. Доказательств того, что страховщик при заключении договора обещал истцу выплату гарантированных процентов, в материалах дела не имеется.

Проанализировав условия заключенного между сторонами договора, суд нашел необоснованным довод истца о том, что ответчик не выполнил своих обязательств по договору и не выплатил истцу гарантированный доход в размере 4 % годовых в силу п. 4.2 Инвестиционной декларации.

При этом суд исходил из того, что понятие «гарантированный доход» – это математическое, теоретическое понятие, которое используется для расчета дополнительного инвестиционного дохода, так как рассматриваемый договор страхования является договором с дополнительным инвестиционным доходом (при его наличии)<sup>37</sup>.

Начиная с 2017 г., Верховный Суд Российской Федерации на регулярной основе обобщает судебную практику, в том числе по делам в сфере защиты прав потребителей, финансовых услуг.

Так, в 2018 г. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 17 октября 2018 г. был утвержден «Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг» (далее – Обзор), в котором пункта 13–15 посвящены финансовым услугам.

26 сентября 2018 г. вступил в силу Федеральный закон от 27 июня 2018 г. № 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств», которым закрепляется право кредитной организации приостановить исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств, без согласия клиента. В связи с этим может возникнуть ситуация, когда «банк вправе при выявлении сомнительной операции ограничить предоставление клиенту банковских услуг путем блокирования банковской карты до прекращения действия обстоятельств, вызвавших

<sup>37</sup> Апелляционное определение Московского городского суда от 02 апреля 2018 г. по делу № 33-13775/2018

подозрения в совершении мошеннических действий с картой, либо обстоятельств, свидетельствующих о риске нарушения законодательства Российской Федерации, а также отказать в выполнении распоряжения клиента о совершении операции» (п. 13 Обзора).

«В случае досрочного погашения задолженности по кредитному договору потребитель вправе отказаться от предварительно оплаченных, но фактически не оказанных дополнительных банковских услуг» (пункт 14 Обзора). Такая позиция судебных органов представляется важной в свете обширной практики реализации потребителям «пакетированных» услуг. Для целей защиты прав потребителей представляется особенно полезным следующее разъяснение Верховного Суда Российской Федерации, обозначенное в Обзоре: «При досрочном расторжении договора оказания дополнительных банковских услуг как в связи с отказом потребителя от дальнейшего их использования, так и в случае прекращения договора потребительского кредита досрочным исполнением заемщиком кредитных обязательств, если сохранение отношений по предоставлению дополнительных услуг за рамками кредитного договора не предусмотрено сторонами, оставление банком у себя стоимости оплаченных потребителем, но не исполненных фактически дополнительных услуг, превышающей действительно понесенные банком расходы для исполнения договора оказания дополнительных банковских услуг, свидетельствует о возникновении на стороне банка неосновательного обогащения».

Положения пункта 15 Обзора рассматривают процессуальные аспекты защиты прав потребителей в части взимания штрафа на основании пункта 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей». Природа этого штрафа определена не строго ввиду того обстоятельства, что все судебные штрафы перечислены в гражданском процессуальном кодексе Российской Федерации и каких-либо проблем с их назначением и последующим взиманием обычно не возникает. В рамках своих полномочий Верховный Суд Российской Федерации уточняет порядок правоприменения этого необычного «потребительского» штрафа, по сути имеющего «гибридный», гражданско-судебный характер.

В рассматриваемом случае Верховный Суд Российской Федерации акцентирует внимание на том, что штраф в пользу потребителя (в данном случае  $\frac{1}{2}$  штрафа присуждена обществу защиты прав потребителей, выступившему представителем интересов пострадавших потребителей в суде) назначается судом хозяйствующему субъекту за отказ досудебного урегулирования спора. Поэтому подача иска в суд по сути является «красной чертой», пресекательным сроком для исполнения обязанности хозяйствующего субъекта удовлетворить законные требования потребителя. Единственным исключением, освобождающим от штрафа, является отказ потребителя от иска, что объяснено в пункте 47 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17.

В Обзоре судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2018)<sup>38</sup> рассматриваются два судебных дела, связанных с предоставлением страховых услуг, без уточнения, является ли страхователь потребителем.

Таким образом, в 2018 г. отмечается увеличение участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей финансовых услуг, что привело к ощутимому положительному результату для конкретных потребителей, выразившемуся в присужденных суммах в их пользу. Также необходимо отметить системную работу Верховного Суда Российской Федерации, направленную на повышение уровня правовой защищенности потребителей.

<sup>38</sup>[http://www.vsrif.ru/documents/own/?category=resolutions\\_plenum\\_supreme\\_court\\_russian&year=2018](http://www.vsrif.ru/documents/own/?category=resolutions_plenum_supreme_court_russian&year=2018)

*Изменения нормативной правовой базы  
оказания финансовых услуг в 2018 году*

2018 год стал важным этапом в развитии и совершенствовании законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей.

Во исполнение Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г.<sup>39</sup> и рамках реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, были приняты важнейшие федеральные законы. Большое внимание было также уделено законопроектной и программной деятельности, направленной на совершенствование в сфере защиты прав потребителей.

Во исполнение п.п. «б» пункта 1 Перечня поручений разработан проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части установления особых мер защиты прав потребителей из числа инвалидов, лиц пожилого возраста и детей» (разработчик – Минтруд России).

Данным законопроектом предлагается внести изменения в том числе в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 2 декабря 1990 г. № 395-1, направленные на установление требований к обеспечению доступности для инвалидов банковских операций и помещений. Проект закона получил положительное заключение об оценке регулирующего воздействия и в настоящее время продолжает дорабатываться<sup>40</sup>.

Важным событием в 2018 году стало принятие Федерального закона от 27 декабря 2018 г. № 554-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»<sup>41</sup>, разработанного Минфином России во исполнение п.п. «а» и «д» пункта 2 Перечня поручений.

Данным законом значительно изменено понятие профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов. Теперь под данной деятельностью следует понимать деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по предоставлению потребительских займов в денежной форме (кроме займов, предоставляемых работодателем работнику, займов, предоставляемых физическим лицам, являющимся учредителями (участниками) или аффилированными лицами коммерческой организации, предоставляющей заем, займов, предоставляемых брокером клиенту для совершения сделок купли-продажи ценных бумаг, и иных случаев, предусмотренных федеральным законом).

Кроме того, нормами закона установлено, что процентная ставка по договору потребительского кредита (займа) не может превышать 1 процент в день. Если кредит выдан на срок не более 1 года, то с 1 января 2020 г. максимальная сумма возможных платежей по нему не должна превышать полуторного размера кредита. До 30 июня 2019 г. размер всех платежей по кредиту ограничен 2,5 размера кредита, а максимальная процентная ставка – 1,5 % в день, с 1 июля до 31 декабря 2019 платежи не должны превышать двукратный размер кредита. Данное правило распространено и на микрофинансовые организации. При этом ранее максимальные проценты по кредитам, выданным та-

---

<sup>39</sup> Далее – Перечень поручений.

<sup>40</sup> <https://regulation.gov.ru/p/72573>

<sup>41</sup> далее – Закон № 554-ФЗ.

ким организациями, были ограничены трехкратным размером выданного кредита, а максимальные проценты на непогашенную часть основного долга – двукратной суммой непогашенной части займа.

Законом № 554-ФЗ также установлены требования к договорам потребительского кредита без обеспечения, заключенным на срок до 15 дней на сумму до 10 тыс. руб., и ограничены права кредитора – уступка им права требования по кредиту теперь возможна только организациям, предоставляющим займы на профессиональной основе: коллекторским агентствам; специализированным финансовым обществам; физлицам, указанным в письменном согласии заемщика. При этом установлен запрет на предъявление к заемщику требования исполнить обязательства по кредиту, если права (требования) уступлены иным лицам, а первоначальный кредитор не относился к категории профессиональных.

Таким образом, принятие данного закона стало важным шагом для упорядочивания регулирования рынка микрофинансирования и защиты прав потребителей от кабальных условий договоров займа, предлагавшихся ранее микрофинансовыми организациями.

Во исполнение п.п. «б» пункта 2 Перечня поручений Минфином России при участии Банка России разработан проект федерального закона «О внесении изменений в статью 6.1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», предусматривающий установление запрета 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 также не являющимся единственным институтом развития в жилищной сфере или его уполномоченной организацией, включенной в соответствующий перечень.

В настоящее время проект закона дорабатывается Минфином России совместно с заинтересованными органами власти<sup>42</sup>.

Во исполнение п.п. «в» пункта 2 Перечня поручений Минфин России в 2018 году продолжил работу над проектом федерального закона «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации» и «О внесении изменений в Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации», направленных на усиление административной ответственности и установление уголовной ответственности за нелегальную деятельность по предоставлению микрозаймов. Доработанный законопроект внесен в Правительство Российской Федерации 05.10.2018<sup>43</sup>.

Во исполнение п.п. «г» пункта 2 Перечня поручений Минсвязью России продолжена разработка проекта закона «О внесении изменений в статью 15.1 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Данным законопроектом в текущей редакции предлагается дополнить перечень оснований для включения в «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети Интернет и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети Интернет, содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» решениями Банка России в отношении следующей распространяемой посредством сети Интернет информации:

а) вводящей клиентов кредитных организаций и некредитных финансовых организаций в заблуждение относительно принадлежности информации, распространяемой

<sup>42</sup> План-график нормативной правовой работы Минфина России на 2019 год// <https://www.minfin.ru/ru/om/PlanReport/plans/>

<sup>43</sup> План-график нормативной правовой работы Минфина России на 2019 год// <https://www.minfin.ru/ru/om/PlanReport/plans/>

посредством сети Интернет, вследствие сходства доменных имен, оформления или содержания;

б) связанной с предложением и (или) предоставлением на территории Российской Федерации финансовых услуг, определенных в Федеральном законе «О защите конкуренции», лицами, не имеющими права их оказывать в соответствии с законодательством Российской Федерации.»

Таким образом, в случае принятия указанного законопроекта сайт недобросовестной кредитной или финансовой организации может быть заблокирован на основании решения Банка России, что позволит предотвратить совершение ею дальнейших противоправных действий по отношению к потребителям.

3 декабря 2018 г. Банком России совместно с Минфином России утвержден План мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы. При этом пунктом 2.8 дорожной карты предусмотрена подготовка Минфином России и другими структурами в I–II квартале 2019 года предложений и обоснований законодательных инициатив для совершенствования законодательного обеспечения участия субъектов Российской Федерации и муниципальных образований в реализации мероприятий Стратегии. Результатом данного мероприятия должно стать внесение изменений в Федеральные законы от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»), определяющих полномочия субъектов Российской Федерации и муниципальных образований в рамках реализации мероприятий Стратегии<sup>44</sup>.

Важные законодательные инициативы в области защиты прав потребителей в 2018 году были предложены и вне рамок выполнения Перечня поручений и Плана мероприятий по реализации Стратегии.

Правительством Российской Федерации 27 июня 2018 г. внесен в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Государственная Дума) проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части обеспечения возможности возврата заемщику – физическому лицу части уплаченной им страховой премии при досрочном отказе от договора страхования в связи с досрочным исполнением обязательств по договору потребительского кредита (займа)».

Законопроект направлен на обеспечение возможности возврата заемщиком части уплаченной им страховой премии при досрочном отказе от договора страхования в связи с досрочным исполнением всех обязательств по договору потребительского кредита (займа) (возвратом всей суммы потребительского кредита (займа) и исполнением иных обязательств по договору). С этой целью законопроектом предлагается внести изменения в статью 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и статью 91 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)», установив, что при досрочном отказе страхователя от договора страхования, обеспечивающего исполнение обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), по которому заемщик досрочно исполнил свои обязательства, уплаченная страховщику страховая премия подлежит возврату страхователю за вычетом части страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.

<sup>44</sup> Подробно о реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы – в разделе 7.1. Доклада.

Законопроект принят в первом чтении 19 сентября 2018 г. и в настоящее время продолжает находиться на рассмотрении в Госдуме<sup>45</sup>.

26 марта 2018 г. Советом директоров Банка России одобрена Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов. Одни из основных целей стратегии – повышение уровня доступности и качества финансовых услуг для потребителей на отдаленных, малонаселенных и сельских территориях, групп населения с ограниченным доступом к финансовым услугам (лиц с ограниченными физическими возможностями, пожилых людей, граждан с низким уровнем дохода), повышение скорости и качества доступа к финансовым услугам для населения, имеющего доступ к Интернету. При этом отдельно отмечается необходимость защиты потребителя от потенциальных рисков, которые несет использование новых финансовых технологий. Кроме того, отмечена необходимость устранения нормативно-правовых барьеров и анализа законодательных инициатив, которые могут существенно повлиять на уровень доступности тех или иных финансовых услуг, а также совершенствования нормативной базы. Особое внимание уделяется совершенствованию нормативно-правовой среды в сфере защиты прав потребителей с учетом положений Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-Р.

Важнейшим событием в 2018 году стало принятие Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»<sup>46</sup> и учреждение должности финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (финансового уполномоченного). Данный закон определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (финансового уполномоченного), порядок рассмотрения обращений финансовым уполномоченным, механизм участия финансового уполномоченного в достижении соглашения до принятия решения по обращению, порядок принятия решения финансовым уполномоченным, порядок его вступления в силу, исполнения и обжалования, особенности защиты прав потребителя финансовых услуг в судебном порядке.



**Рис. 3.2.21.** Процедура подачи обращения потребителем и его рассмотрения финансовым уполномоченным

4 июня 2018 г. принят Федеральный закон № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившей силу части 15 статьи 5 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных»

<sup>45</sup> <http://sozd.duma.gov.ru/bill/498384-7>

<sup>46</sup> Далее – Закон № 123-ФЗ.

средств» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» в связи с принятием Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Данным законом внесены соответствующие изменения в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Закон Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации» от 26 июня 1992 г. № 3132-1 и Федеральные законы от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», и от 03.12.2012 № 230-ФЗ «О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам».

При этом необходимо отдельно отметить следующие важные изменения, внесенные в законодательство Российской Федерации в связи с учреждением должности финансового уполномоченного:

– Статья 26 Федерального закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» дополнена частями сорок третьей и сорок четвертой, устанавливающими запрет финансовому уполномоченному разглашать третьим лицам сведения, содержащие банковскую тайну, полученную в ходе его деятельности, а также ответственность финансового уполномоченного за нарушение данного правила, включая обязанность возместить нанесенный ущерб;

– В статью 16.1 Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» внесены изменения, устанавливающие, что при наличии разногласий между потерпевшим, являющимся потребителем финансовых услуг, и страховщиком относительно исполнения последним своих обязательств по договору обязательного страхования до предъявления к страховщику иска, вытекающего из неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору обязательного страхования, несогласия потерпевшего с размером осуществленной страховщиком страховой выплаты, несоблюдения станцией технического обслуживания срока передачи указанному в настоящем абзаце потерпевшему отремонтированного транспортного средства, нарушения иных обязательств по проведению восстановительного ремонта транспортного средства указанный в настоящем абзаце потерпевший должен направить страховщику письменное заявление, а страховщик обязан рассмотреть его в порядке, установленном Законом о финансовом уполномоченном. Кроме того, страховщик освобождается от уплаты штрафа за неисполнение в добровольном порядке требований потерпевшего в случае исполнения вступившего в силу решения уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с данным законом в порядке и в сроки, которые установлены указанным решением. Страховщик также освобождается от обязанности уплаты неустойки (пени), суммы финансовой санкции и (или) штрафа, если обязательства страховщика были исполнены в порядке и в сроки, которые установлены Законом об ОСАГО, Законом о финансовом уполномоченном, а также если страховщик докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потерпевшего;

– Часть первая статьи 18 Федерального закона от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» дополнена пунктами 17.7 и 17.8, в соответствии с которыми Совет директоров Банка /России назначает на должность и освобождает от должности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в порядке, установленном Законом о финансовом уполномоченном, определяет размер имущественных взносов Банка России – учредителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Кроме того, статья 20 указанного закона дополнена пунктами 5.1–5.3, наделяющими Председателя Банка России полномочиями по представлению Совету директоров Банка России согласованных с Президентом Российской Федерации предложений о назначении на должность главного финансового уполномоченного, предложений об освобождении от должности главного финансового уполномоченного, а также предложений главного финансового уполномоченного о назначении на должность и освобождении от должности руководителя службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

– Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» дополнен главой XI.1, регулирующей взаимодействие Банка России со службой финансового уполномоченного, в том числе по ведению реестра финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, финансовыми организациями, осуществляющими взаимодействие с финансовым уполномоченным, в порядке, установленном Законом о финансовом уполномоченном;

– Часть 1 статьи 12 Федерального закона от 2 октября 2007 г. № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» дополнена пунктом 4.2, включающим в число исполнительных документов, направляемых (предъявляемых) судебному приставу-исполнителю, удостоверения, выдаваемые финансовыми уполномоченными.

Принятие в 2018 году Закона № 123 и учреждение данной должности стало очередным шагом к применению новых механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в Российской Федерации. В настоящее время институт финансового уполномоченного находится в стадии становления: ожидается, что первые положительные результаты обеспечит начало взаимодействия финансового уполномоченного со страховыми организациями в июне 2019 года.

1 июня 2018 года вступили в силу изменения, внесенные Российской Федерацией Федеральным законом от 26 июля 2017 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», а именно:

– Статья 807 Гражданского кодекса Российской Федерации изложена в новой редакции, которая предусматривает возможность заключения консенсуального договора займа, т.е. такого договора, при котором займодавец обязуется передать в будущем заемщику денежные средства. При этом поскольку момент заключения договора займа и момент выдачи займа могут не совпадать, предусмотрены дополнительные меры защиты сторон договора. Так, если займодавец в силу договора займа обязался предоставить заем, он вправе отказаться от исполнения договора полностью или частично при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что предоставленный заем не будет возвращен в срок. При этом заемщик по договору займа также вправе отказаться от получения займа полностью или частично, уведомив об этом займодавца до установленного договором срока передачи предмета займа, а если такой срок не установлен, в любое время до момента получения займа, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором займа.

Таким образом, применительно к потребительскому кредитованию, в случае заключения консенсуального договора займа новые правила предоставляют заемщику дополнительные меры защиты: во-первых, заемщику будет предоставлено время на принятие решения относительно необходимости получения займа, во-вторых, он вправе отказаться от исполнения договора займа до передачи ему денег без объяснения причин и применения штрафных санкций.

– В статье 810 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено новое общее правило, в соответствии с которым (если иное не предусмотрено законом или договором займа), заем считается возвращенным в момент передачи его займодавцу, в том числе в момент поступления соответствующей суммы денежных средств в банк, в котором открыт банковский счет займодавца.

Данное правило позволяет избежать такой проблемы заемщика, как длительный срок прохождения в банке денежных средств до счета займодавца, в течение которого продолжают начисляться на сумму займа проценты и другие обязательные платежи.

– Усилена ответственность банка за ненадлежащее совершение операций по банковскому счету – в соответствии со статьей 856 Гражданского кодекса Российской Федерации в новой редакции в случаях несвоевременного зачисления банком на счет клиента поступивших клиенту денежных средств либо их необоснованного списания со счета, а также невыполнения или несвоевременного выполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, которые предусмотрены статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, независимо от уплаты процентов, предусмотренных пунктом 1 статьи 852 Гражданского кодекса Российской Федерации.

– Статьей 819 Гражданского кодекса Российской Федерации в новой редакции в предмет кредитного договора включены платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита. При этом данное условие не распространяется на договоры потребительского кредитования: в случае предоставления кредита гражданину в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в том числе кредита, обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой), ограничения, случаи и особенности взимания иных платежей, определяются законом о потребительском кредите (займе), который такие платежи (например, комиссия за открытие и ведение ссудного счета) в настоящее время не предусматривает.

Данное нововведение призвано установить правовую определенность в вопросе допустимости взимания с дополнительных платежей при заключении кредитного договора (платы за открытие ссудного счета и т. п.). При этом, с учетом действующего законодательства о потребительском кредитовании, можно констатировать, что законодатель последовательно придерживается позиции о недопустимости включения в договор потребительского кредитования подобных платежей.

– В Гражданский кодекс Российской Федерации введена статья 821.1, устанавливающая, что кредитор вправе требовать досрочного возврата кредита в случаях, предусмотренных данным кодексом, другими законами, а при предоставлении кредита юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю – также в случаях, предусмотренных кредитным договором. Данное нововведение призвано оказать положительное влияние на качество кредитных портфелей финансовых организаций и упростить получение кредита высокорисковыми заемщиками, поскольку у финансовых организаций появилась возможность установить в кредитном договоре дополнительные гарантии возврата ими кредита.

– В Гражданский кодекс Российской Федерации введено новое понятие – «ростовщические проценты». В соответствии со статьей 809 Гражданского кодекса Российской Федерации в новой редакции размер процентов за пользование займом по договору займа, заключенному между гражданами или между юридическим лицом, не осуществляющим профессиональной деятельности по предоставлению потребительских займов, и заемщиком-гражданином, в два и более раза превышающий обычно взимаемые в подобных случаях проценты и поэтому являющийся чрезмерно обременительным для должника (ростовщические проценты), может быть уменьшен судом до размера процентов, обычно взимаемых при сравнимых обстоятельствах.

Кроме того, 24 июня 2018 г. вступили в силу изменения, предусмотренные Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 378-ФЗ «О внесении изменений в статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)».

Так, в Федеральный закон от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» внесены следующие важные изменения:

– В статье 5 установлена обязанность кредитора размещать в местах оказания им услуг (местах приема заявлений о предоставлении потребительского кредита (займа), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет) информацию об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа): даты, начиная с которой начисляются проценты за пользование потребительским кредитом (займом), или порядок ее определения, а также информацию о повышенных рисках заемщика, получающего доходы в валюте, отличной от валюты кредита (займа) и возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информацию о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем, и информация о повышенных рисках заемщика, получающего доходы в валюте, отличной от валюты кредита (займа).

Кроме того, в индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа) необходимо указывать значение процентной ставки на дату предоставления заемщику индивидуальных условий, а также изменения суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре потребительского кредита (займа) переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на один процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора потребительского кредита (займа);

– Статья 6 дополнена указанием на то, что полная стоимость потребительского кредита (займа) определяется как в процентах годовых, так и в денежном выражении. При этом полная стоимость потребительского кредита (займа) в денежном выражении размещается справа от полной стоимости потребительского кредита (займа), определяемой в процентах годовых. Кроме того, статья 6 дополнена частью 4.1, в соответствии с которой в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) в процентах годовых включаются платежи заемщика, указанные в частях 3 и 4 данной статьи (платежи, предшествующие дате перечисления денежных средств заемщику, платежи по погашению основной суммы долга и процентов по договору потребительского кредита и т.д.). При этом под полной стоимостью потребительского кредита (займа) в денежном выражении понимается сумма всех платежей заемщика, указанных в части 3 и пунктах 2–7 части 4 указанной статьи.

Отдельно необходимо отметить дополнение Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» статьей 6.1. «Особенности условий кредитного договора, договора займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой», которая предусматривает следующие правила определения условий указанных займов:

– В кредитном договоре, договоре займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, должна быть определена полная стоимость кредита (займа), обеспеченного ипотекой, в соответствии с требованиями, установленными данным законом.

– К кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и

обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, применяются требования данного закона в части:

- размещения информации о полной стоимости кредита (займа) на первой странице кредитного договора, договора займа;

- запрета на взимание кредитором вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика;

- размещения информации об условиях предоставления, использования и возврата кредита (займа) в местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении кредита (займа), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), а также в части доведения до сведения заемщика иной предусмотренной настоящим Федеральным законом информации;

- предоставления заемщику графика платежей по кредитному договору, договору займа;

- бесплатного осуществления кредитором операций по банковскому счету заемщика, если условиями кредитного договора, договора займа предусмотрено его открытие.

– В расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) по кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, наряду с платежами заемщика, указанными в частях 3 и 4 статьи 6 данного закона, – для полной стоимости потребительского кредита (займа), выраженной в процентах годовых, и платежами заемщика, указанными в части 3 и пунктах 2–7 части 4 статьи 6 данного закона, – для полной стоимости потребительского кредита (займа) в денежном выражении включается сумма страховой премии, выплачиваемой заемщиком по договору страхования предмета залога, обеспечивающего требования к заемщику по договору потребительского кредита (займа).

– По кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, определяется примерный размер среднемесячного платежа заемщика, рассчитываемый в порядке, установленном Банком России, и носящий информационный характер. Примерный размер среднемесячного платежа заемщика размещается в квадратной рамке справа от информации о полной стоимости потребительского кредита (займа) в денежном выражении и наносится цифрами и прописными буквами. Площадь квадратной рамки должна составлять не менее чем 5 процентов площади первой страницы кредитного договора, договора займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой.

– Размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату кредита (займа) и (или) уплате процентов за пользование кредитом (займом) по кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, не может превышать размер ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации на день заключения соответствующего договора в случае, если по условиям кредитного договора, договора займа проценты за соответствующий период нарушения исполнения обязательств начисляются, или 0,06 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения исполнения обязательств в случае, если по условиям

кредитного договора, договора займа проценты за пользование кредитом (займом) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются.

В связи с внесением указанных изменений статья 9.1 Федерального закона от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» изложена в новой редакции, согласно которой особенности условий кредитного договора, договора займа, заключенных с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой, устанавливаются непосредственно Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Необходимо также отметить изменения, внесенные статьей 4 Федерального закона от 7 марта 2018 г. № 53-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в статью 10 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»: указанная статья дополнена частью 5.

Новые меры защиты прав потребителей в сфере микрофинансовых услуг также принимаются Банком России. Так, 22 июня 2017 г. Банком России утвержден Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (начал свое действие 01.07.2017). Стандарт принят в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями, предупреждения недобросовестных практик взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг, повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций, качества финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка контроля за деятельностью микрофинансовых организаций. Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми микрофинансовая организация должна руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Кроме того, 31 июля 2017 г. утвержден Базовый стандарт по управлению рисками микрофинансовых организаций (начал действие 01.07.2018), направленный на повышение финансовой устойчивости таких организаций.

27 апреля 2018 Банком России утвержден Базовый стандарт совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, обязательный для исполнения всеми микрофинансовыми организациями с 01.07.2018 вне зависимости от членства в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей микрофинансовые организации. Стандарт призван способствовать повышению качества финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями и увеличению прозрачности их деятельности, в том числе для потребителей, устанавливает условия и порядок выдачи микрозаймов и привлечения денежных средств физических лиц, правила информационного взаимодействия с получателями финансовых услуг и требования к процедуре оценки их платежеспособности.

Утверждены также базовые стандарты для кредитных потребительских кооперативов: 27 июля 2017 г. – Базовый стандарт совершения кредитным потребительским кооперативом операций на финансовом рынке (начало действия – 27 января 2018 г.), 14 декабря 2017 г. – Базовый стандарт корпоративного управления кредитного потребительского кооператива (начало действия – 21 января 2018 г.) и Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (начало действия – 1 января 2018 г.),

17 апреля 2018 г. – Базовый стандарт по управлению рисками кредитных потребительских кооперативов (начало действия – 1 июля 2018 г.).

2018 год был отмечен внесением существенных изменений в законодательство Российской Федерации в сфере регулирования потребительского кредитования, направленных на установление дополнительных мер защиты прав потребителей финансовых услуг, повышение прозрачности процедуры заключения кредитных договоров, а также информированности потребителей об их условиях. Отдельные новеллы законодательства направлены на повышение уровня финансовой грамотности и осознанности потребителей при выборе кредитных услуг, особенно в форме валютных и ипотечных займов.

### 3.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья

Жилищно-коммунальные услуги являются наиболее востребованными у населения, а также являются одними из базовых отраслей экономики Российской Федерации, обеспечивая население жизненно важными условиями.

К сфере жилищно-коммунального хозяйства отнесены такие основные направления, как осуществление деятельности, направленной на улучшение условий проживания граждан в жилищном фонде, включающей в себя управление многоквартирными домами, капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, а также переселение граждан из аварийного жилищного фонда, осуществление регулируемых видов деятельности в сфере поставки коммунальных ресурсов (предоставления коммунальных услуг), обращение с твердыми коммунальными отходами и др.

Мониторинг исполнения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации функции по лицензионному контролю в сфере деятельности по управлению многоквартирными домами осуществляется Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (далее – Минстрой 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<sup>47</sup>.

По состоянию на 31 декабря 2018 г. в рамках осуществления:

1) жилищного надзора органами государственного жилищного надзора было проведено 99 142 проверки, из них 4 197 плановых и 96 386 внеплановых проверок, по итогам которых выявлено 160 976 нарушений, в том числе:

- 83 301 нарушение правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда (51,75 % от общего числа выявленных нарушений);
- 18 241 нарушение требований законодательства о раскрытии информации (11,33 % от общего числа выявленных нарушений);
- 8 380 нарушений качества предоставления коммунальных услуг (5,2 % от общего числа выявленных нарушений);
- 14 437 нарушений порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги (8,97 % от общего числа выявленных нарушений);
- 7 485 нарушений правил управления многоквартирными домами (4,65 % от общего числа выявленных нарушений);

В целях устранения выявленных нарушений ТСЖ, ЖК, ЖСК исполнено 32 130 предписаний (81,03 % от общего числа выданных предписаний), 7 522 предписания не исполнено.

В связи с нарушениями было наложено административных штрафов на общую сумму 197 033,55 тыс. руб., из которых взыскано 516 097,58 тыс. руб. (261,93 %).

<sup>47</sup> Письмо Минстроя России от 12.04.2019 № 14461-ОГ/04

2) лицензионного контроля органами государственного жилищного надзора было проведено 268 559 проверок, из них 6 519 плановых и 265 637 внеплановых проверок, по итогам которых выявлено 911 843 нарушений, в том числе:

- 636 156 нарушений правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда (69,76 % от общего числа выявленных нарушений);
- 26 339 нарушений показателей качества предоставления коммунальных услуг (2,88 % от общего числа выявленных нарушений);
- 37 603 нарушений порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги (4,12 % от общего числа выявленных нарушений);
- 18 696 нарушений требований законодательства о раскрытии информации (2,05 % от общего числа выявленных нарушений);
- 28 380 нарушений правил управления многоквартирными домами (3,11 % от общего числа выявленных нарушений).

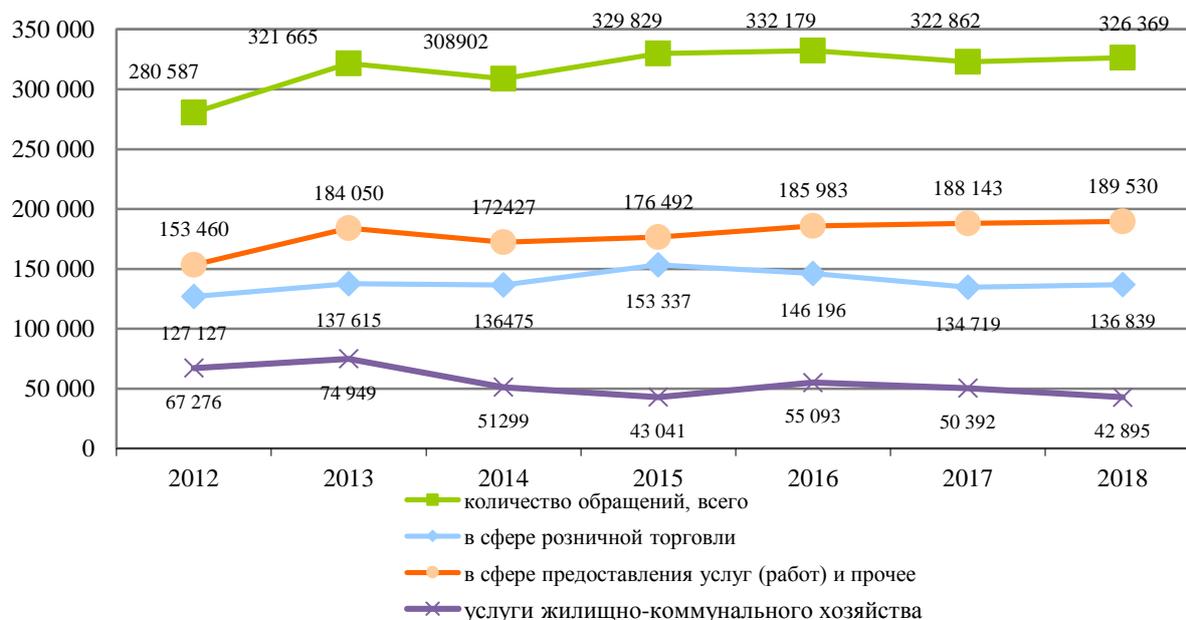
В целях устранения выявленных нарушений управляющими организациями исполнено 122 841 предписаний (91,97 % от общего числа выданных, срок исполнения по которым наступил 31 декабря 2018 г.). Неисполненными осталось 10 728 предписаний об устранении выявленных нарушений.

В связи с нарушениями управляющими организациями лицензионных требований было наложено административных штрафов на общую сумму 2 959 887,27 тыс. руб., из которых по состоянию на 31 декабря 2018 г. взыскано 2 099 746,67 тыс. руб. (70,94 %).

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за отчетный период установлено следующее.

В 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 42 895 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, что на 14,9 % меньше, чем в 2017 г. (50 392 обращения).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 7 лет с 2012 по 2018 гг. приведена на рис. 3.3.1.



**Рис. 3.3.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (с 2012 по 2018 г.)

В общем объеме всех полученных в 2018 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (42 895), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (35 921), составила 83,7 %, что меньше уровня предыдущих лет (в 2017 доля данных обращений составила 86,9 %), из которых 3 477 устных и 32 444 письменных обращений.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2018 г. 6 691, что на 4 % больше по сравнению с 2017 г. (6 436).

За 2018 г. было рассмотрено 42 050 обращений, из которых в 53,6 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (22 536); 47 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (19 773); 1,3 % стали основанием для проведения проверок (551); 1,3 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (538).

По результатам рассмотрения обращений составлено 887 протоколов об административных правонарушениях (в 2017 г. рассмотрено 49 555 обращений, составлено 1 156 протоколов); подано 196 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2017 г. – 192 иска, в 2016 г. – 276 исков, заявлений; в 2015 г. – 349 исков, заявлений); 4 материала, 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 2017 г. – 4 материала, в 2016 г. – 5 материалов; в 2015 г. – 15 материалов).

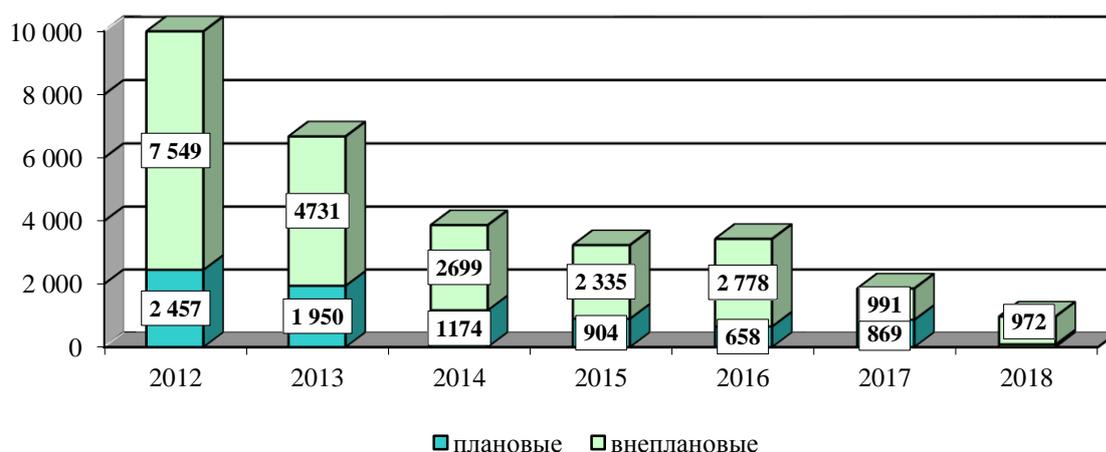
В связи с изменением полномочий органов государственного жилищного надзора продолжает снижаться общее количество проведенных специалистами Роспотребнадзора проверок в сфере ЖКХ. Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 972 проверки в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (в 2017 г. – 1 860 проверок, в 2016 г. – 3 736 проверок; в 2015 г. – 3 239 проверка).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства представлены в табл. 3.3.1 и на рис. 3.3.2 и 3.3.3.

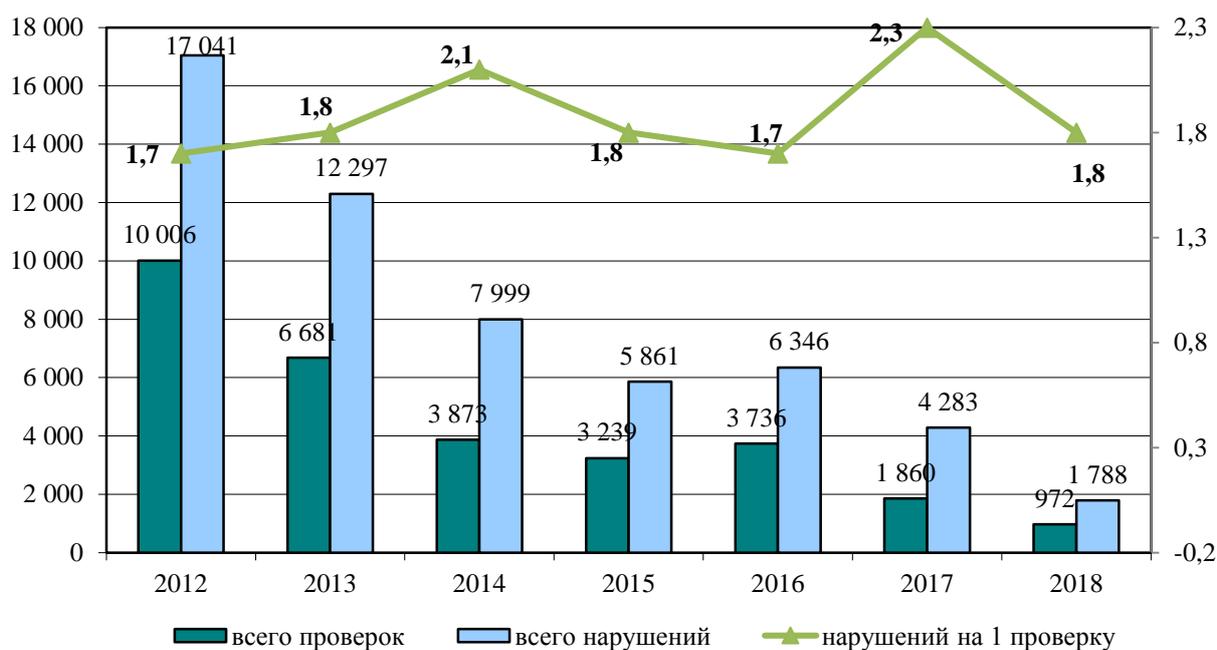
Таблица 3.3.1

**Структура и количество выявленных нарушений при осуществлении  
федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей  
по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства  
с 2012 по 2018 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	10 006	2 457	7 549	17 041	1,7
2013	6 681	1 950	4 731	12 297	1,8
2014	3 873	1 174	2 699	7 999	2
2015	3 239	904	2 335	5 861	1,8
2016	3 736	958	2 778	6 346	1,7
2017	1 860	869	991	4 283	2,3
2018	972	–	972	1 788	1,8



**Рис. 3.3.2.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства по Российской Федерации (с 2012 по 2018 г.)



**Рис. 3.3.3.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации (с 2012 по 2018 г.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг. представлена в табл. 3.3.2.

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2018 г. составлено 1 738 протоколов об административном правонарушении (в 2017 г. – 2 668).

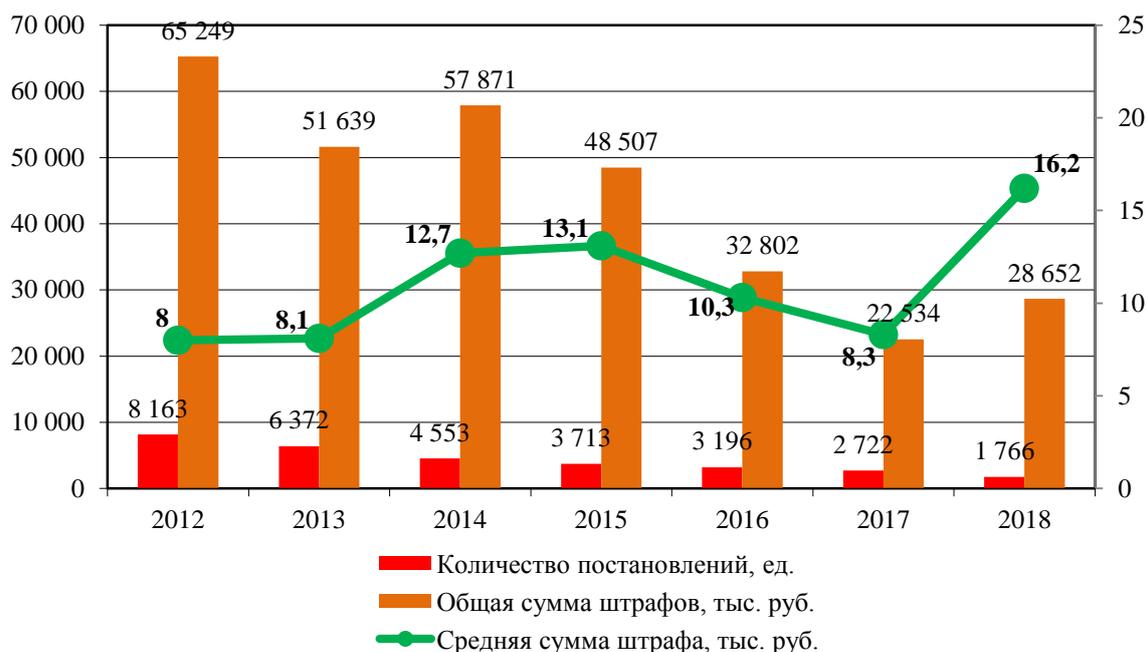
**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	17 041	12 297	7 999	5 861	6 346	4 283	1 788
из них:							
Закона «О защите прав потребителей»,	9 446	7 112	4 882	3 581	4 153	2 734	1 064
в т. ч. по статьям:							
статья 4 (качество товара, работы, услуги)	1 245	641	601	400	595	259	140
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	31	61	27	12	23	9	1
статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	159	217	143	93	154	103	74
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	5778	4 397	2 778	2 330	2 591	1 747	577
статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	220	227	81	58	84	63	16
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	900	866	516	294	262	225	66
другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	1 113	703	736	394	444	328	199

В 2018 г. вынесено 1 766 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2017 г. – 2 722) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 28 651,9 тыс. руб. (в 2017 г. – 22 534, 3 тыс. рублей).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 16,2 тыс. руб. (в 2017 г. – 8,3 тысячи рублей, в 2016 г. – 10,3 тыс. руб.; в 2015 г. – 13,1 тыс. руб.; в 2014 г. – 12,7 тыс. руб.; в 2013 г. – 8,1 тыс. руб.; в 2012 г. – 8 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 2012–2018 гг. представлена на рис. 3.3.4.



**Рис. 3.3.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2018 гг.

В 2018 г. незначительно снизилась доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 30,4 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2017 г. – 37,8 %).

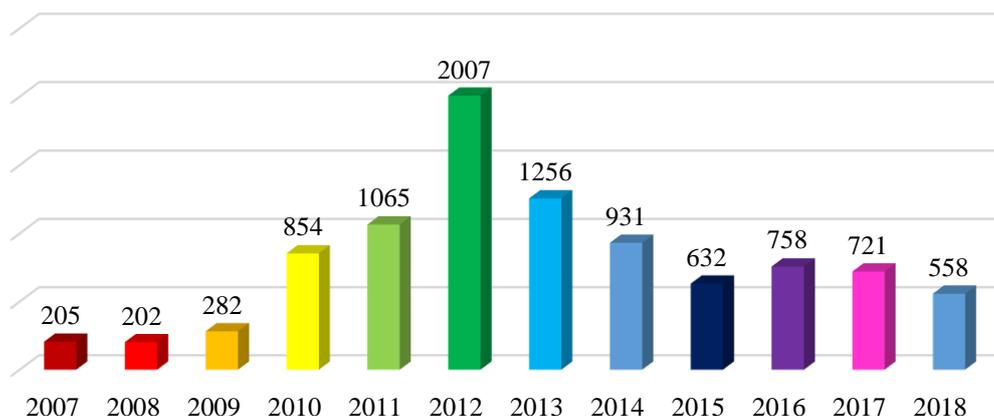
На рассмотрение в судебные органы в 2018 г. направлено 175 дел об административных правонарушениях (в 2017 г. – 283).

В связи со снижением количества как плановых, так и внеплановых проверок число исков, поданных территориальными органами Роспотребнадзора в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг, в 2018 г. по сравнению с предыдущим годом также уменьшилось на 15,1 % и составило 505 (в 2017 г. – 595).



**Рис. 3.3.5.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей в сфере ЖКХ

В 2018 г. наблюдалась тенденция снижения количества данных Роспотребнадзором заключений по делу в судах по гражданским делам о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. По сравнению с 2017 г. уменьшение составило 52,4 % (с 721 в 2017 г. до 558 в 2018 г.). В наглядной форме данная динамика представлена на рис. 3.3.6.



**Рис. 3.3.6.** Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

В отчетном году Минстроем России разработан и реализован ряд законодательных мер, направленных на защиту прав граждан в сфере управления многоквартирными домами.

1 мая 2015 г. введено лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами. Анализ правоприменительной практики показал необходимость ужесточения лицензионного контроля за управляющими организациями. Реформа института лицензирования нашла свое отражение в Федеральном законе от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации»<sup>48</sup>.

Так, внесенными изменениями дифференцирован перечень нарушений лицензионных требований на грубые и негрубые, а также установлен механизм изъятия многоквартирных домов из управления во внесудебном порядке (по решению органа государственного жилищного надзора) при повторном совершении в течение года управляющей организацией грубого нарушения лицензионных требований.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 сентября 2018 г. № 1090 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам управления многоквартирными домами» установлен перечень грубых нарушений лицензионных требований, а именно:

- отсутствие договора на содержание внутридомового газового оборудования, лифтов или общедомовые нужды;
- задолженность перед ресурсоснабжающей организацией в течение двух месяцев за коммунальные услуги;
- несоблюдение правил содержания имущества многоквартирного дома и предоставления коммунальных услуг, повлекшее угрозу для жизни или здоровья жильцов;
- управление многоквартирным домом, который не внесен в реестр лицензий;
- не передача технической документации;

<sup>48</sup> Далее – Закон № 485-ФЗ.

– нарушение лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания считается грубым нарушением лицензионных требований с 1 марта 2019 года.

Также соответствующие изменения внесены в Кодекс Российской Федерации об административных нарушениях: введен отдельный состав административного правонарушения «грубое нарушение лицензионных требований», размер штрафа за который составляет от 300 000 до 350 000 рублей (Федеральный закон от 18 марта 2019 г. № 26-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»).

Кроме того, управляющая организация лишается домов из управления, если в течение года была трижды привлечена к ответственности за воспрепятствование законной деятельности органа государственного жилищного надзора или признана банкротом.

Также Законом № 485-ФЗ введен запрет на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами управляющими организациями со схожими наименованиями, так как отсутствие тождественности или схожести в названиях управляющих организаций стало лицензионным требованием. В настоящее время в субъектах Российской Федерации (Московская область, Республика Крым, Мурманская область) появилась практика отказа в выдачи лицензии на управление многоквартирными домами в связи с наличием у соискателя лицензии схожего наименования с наименованиями действующих в субъекте Российской Федерации управляющих организаций. Вместе с тем срок действия лицензии ограничен 5 годами.

Для того, чтобы пресечь споры между старой и новой управляющей организациями и упорядочить деятельности органа государственного жилищного надзора по внесению изменений в реестр лицензий, органы государственного жилищного надзора наделены полномочием на внесение изменений в реестр лицензий на основании поступления заявления только от одной организации – либо старой, либо новой управляющей организации, а не от обеих, как это было ранее. Кроме того, органы государственного жилищного надзора наделены полномочием своим решением исключать дом из управления организации, если решение собственников о ее выборе признано недействительным.

С целью эффективного осуществления деятельности новыми управляющими организациями сокращен срок передачи технической документации на многоквартирный дом до трех рабочих дней, а ее состав дополнен ключами от помещений, входящих в состав общего имущества, иными техническими средствами и оборудованием, необходимыми для управления многоквартирным домом.

Нововведением стала также возможность подачи заявления о внесении изменений в реестр лицензий не только управляющей организацией, а также и товариществом собственников жилья, жилищно-строительным кооперативом. Завершением работы станет утверждение реестра товариществ собственников жилья и жилищно-строительных кооперативов, соответствующие изменения находятся на рассмотрении в комитете Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

Также четко определяется, кто при смене управляющей организации может представлять платежные документы: делать это может только та организация, в управлении которой находится многоквартирный дом, согласно реестру лицензий.

Для добросовестных управляющих организаций введены стимулирующие меры в виде сохранения за ними права на распоряжение сэкономленными при управлении денежными средствами собственников, так называемая «экономия подрядчика». Соответствующие изменения также внесены постановлением Правительства Российской Федерации от 12 октября 2018 г. № 1221 в Правила изменения размера платы за содержание

жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Для повышения клиентоориентированности управляющих организаций и внедрения базового перечня сервисов Правительством Российской Федерации разработаны стандарты сервиса, которые предусматривают совершенствование работы аварийно-диспетчерских служб.

Так, регламентируется время дозвона в службу (в течение 5 минут), вводится оснащение службы функциями «обратный вызов» или «автоответчик», регламентируется время, в течение которого указанные функции должны быть осуществлены (в течение 10 минут), регламентируется время локализации аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем (в течение 30 минут с момента регистрации заявки), ликвидации засоров (в течение двух часов с момента регистрации заявки) и устранения аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем (не более трех суток).

– предоставление потребителям возможности круглосуточного обращения в аварийно-диспетчерскую службу и вызова ее сотрудника в оговоренное время, в том числе в ночное;

– введение требований к внешнему виду и оснащению сотрудников управляющей организации: служебное удостоверение личности, бейдж с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, одноразовые бахилы;

– создание всеми управляющими организациями представительств для обеспечения оперативного взаимодействия со своими клиентами. Теперь каждый собственник сможет прийти в представительство управляющей организации и задать интересующие его вопросы.

Следующей важной задачей является обеспечение каждого многоквартирного дома управляющей организацией. Так, Законом № 485-ФЗ статья 161 Жилищного кодекса Российской Федерации дополнена частью 17, предусматривающей, что управление многоквартирным домом, в отношении которого собственниками помещений в многоквартирном доме не выбран способ управления таким домом, или выбранный способ управления не реализован, не определена управляющая организация, в том числе по причине признания несостоявшимся открытого конкурса по отбору управляющей организации, проводимого органом местного самоуправления, осуществляется управляющей организацией, имеющей лицензию на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, определенной решением органа местного самоуправления, в порядке и на условиях, которые установлены Правительством Российской Федерации.

Такая управляющая организация осуществляет деятельность по управлению многоквартирным домом до выбора собственниками помещений в многоквартирном доме способа управления многоквартирным домом или до заключения договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией, определенной собственниками помещений в многоквартирном доме или по результатам открытого конкурса, но не более одного года.

Порядок и условия осуществления временного управления утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 21 декабря 2018 г. № 1616.

Для повышения платежной дисциплины в сфере жилищно-коммунального хозяйства важнейшей инициативной, реализованной в 2018 году, стало принятие Федерального закона от 3 апреля 2018 г. № 59-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации», позволяющего переходить на прямые договоры. Положитель-

ная практика перехода на прямые договоры отмечена в большинстве субъектов Российской Федерации. По состоянию на 31 декабря 2018 года 100 % прямых договоров заключено в 6 субъектах Российской Федерации: Белгородской и Еврейской автономной областях, республике Дагестан, Северная Осетия – Алания и Тыва, Ямало-Ненецком автономном округе.

100 % прямых договоров заключено по отдельным видам коммунальных ресурсов:

- электрическая энергия – в Брянской, Вологодской областях, городе Севастополе, Республике Алтай;

- холодная вода – в Кабардино-Балкарской Республике;

- газ – в Воронежской, Кемеровской, Курской, Орловской, Смоленской, Нижегородской, Оренбургской, Ульяновской, Тюменской, Томской, Тульской, Сахалинской областях, Республиках Карелия, Адыгея и Марий Эл, городах Санкт-Петербург и Севастополь, Кабардино-Балкарской и Чувашской Республиках, Забайкальском крае;

- сточные воды – в Кабардино-Балкарской Республике и Республике Хакасия;

- твердые коммунальные отходы – в Курской области и Забайкальском крае.

Еще одним важнейшим документом, подготовленным Минстроем России, является изменение порядка расчета платы за отопление.

Правительством Российской Федерации 28 декабря 2018 г. принято постановление № 1708 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов по вопросу предоставления коммунальной услуги по отоплению в многоквартирном доме».

Данные изменения позволяют определять плату за коммунальную услугу по отоплению с учетом потребления тепловой энергии на отопление квартиры или нежилого помещения и отопления мест общего пользования многоквартирного дома – иными словами, если в квартире установлен индивидуальный прибор учета тепла, то ее собственник сможет рассчитываться по его показаниям вне зависимости от факта наличия приборов учета в других квартирах.

Кроме того, данными изменениями решается проблема индивидуального отопления: те, кто в установленном порядке перешли на индивидуальное отопление, будут платить только за отопление мест общего пользования. Таким образом, задвоения платы за отопление (плата за индивидуальное отопление и централизованное отопление) больше не будет.

### *Долевое строительство жилья*

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

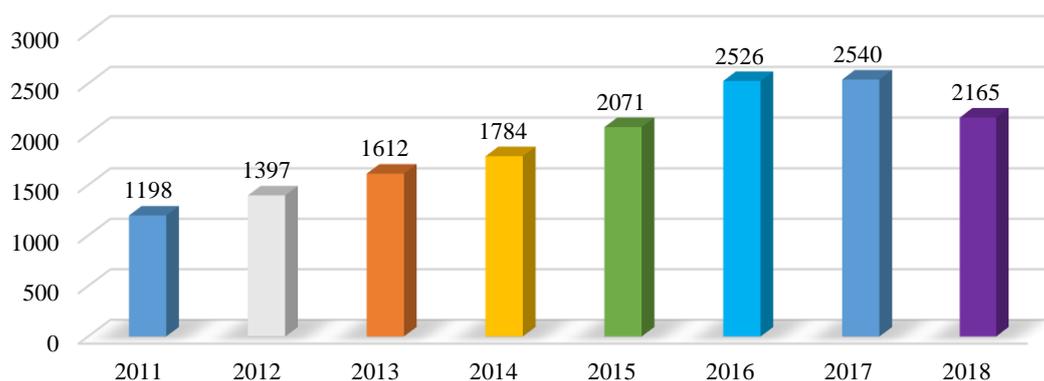
Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»<sup>49</sup> 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

<sup>49</sup> Далее – Закон № 214-ФЗ.

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 в 2018 году их количество незначительно снизилось. Если в 2017 г. их было зафиксировано 2 540, то в 2018 г. – 2 165 (рис. 3.3.7).



**Рис. 3.3.7.** Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора

В 2018 г. с жалобами на действия застройщиков больше всех обращались в Роспотребнадзор Московской области (310 обращений), в г. Санкт-Петербурге (267 обращений), в Краснодарском крае (121 обращение), в г. Москве (130 обращений), в Тюменской области (140 обращений).

Анализ правоприменительной деятельности Роспотребнадзора и поступивших в истекшем периоде обращений в сфере защиты прав потребителей на рынке долевого строительства жилья показал, что основными нарушениями, допускаемыми застройщиками при исполнении договорных отношений с потребителями – участниками долевого строительства жилья, являются:

- несоблюдение сроков окончания строительства и передачи участникам долевого строительства квартир (статья 6 Закона № 214-ФЗ), статья 27 Закона «О защите прав потребителей»;

- нарушения, связанные с требованием об оплате дополнительных денежных сумм по договору в связи с увеличением площади жилого помещения либо, напротив, отказами застройщиков уменьшить цену договора вследствие уменьшения фактической площади квартиры по сравнению с установленной договором (статьи 5 и 7 Закона № 214-ФЗ);

- нарушение требований к качеству возводимого жилья (статья 7 Закона № 214-ФЗ, статья 4 Закона «О защите прав потребителей»);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Результативность надзора в указанной сфере потребительских отношений показывает, что на 1 проверку в среднем приходится около 4,2 выявленных нарушений, что превышает показатель, характеризующий среднее количество выявленных нарушений по проверкам законодательства о защите прав потребителей в целом по всем подведомственным Роспотребнадзору видам хозяйственной деятельности. Так, в 2018 году на

1 проверку в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей приходилось 3,05 нарушения.

Анализ структуры выявленных нарушений указывает, что наибольшее их количество (45 нарушений) приходится на статью 16 Закона «О защите прав потребителей», и характеризуются включением в договор условий, ущемляющих права потребителей. Так, в 2018 г. по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ вынесено 310 постановлений о привлечении к административной ответственности, что составляет 44 % от количества всех вынесенных постановлений по делу об административном правонарушении в отношении застройщиков. Нарушение права потребителей на информацию имеет незначительный показатель: таких нарушений всего 17.

Несоответствие договоров действующему законодательству остается актуальной проблемой, присущей сфере долевого строительства жилья с 2005 года.

Следует отметить, что анализ договоров долевого участия в строительстве многоквартирного дома на предмет их соответствия действующему законодательству не является самостоятельной правоприменительной функцией Роспотребнадзора, однако имеет особое значение для его деятельности как единственного административного органа, наделенного полномочиями по применению мер административной ответственности к лицам, ущемляющим права потребителей при оформлении договорных отношений (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ).

В связи с указанным территориальными органами Роспотребнадзора проводится анализ договоров участия в долевом строительстве как при проведении проверок застройщиков, так и в ходе рассмотрения обращений потребителей, а также иных материалов, поступающих из органов прокуратуры, других государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений.

Характерными для договоров участия в долевом строительстве условиями, ущемляющими права потребителей, по-прежнему остаются:

1) условия, ограничивающие ответственность застройщика перед участником долевого строительства за нарушение сроков строительства или требований к качеству объекта долевого строительства, например:

– исключается перерасчет цены договора (соразмерное уменьшение), если проектная и фактическая площадь объекта долевого строительства изменится в меньшую сторону;

– ограничивается право участника долевого строительства в случае выявления недостатков в объекте долевого строительства на предъявление, помимо безвозмездного устранения недостатков, иных требований, предусмотренных пунктом 2 статьи 7 Закона № 214-ФЗ;

– уменьшается размер законной неустойки за нарушение сроков передачи объекта долевого строительства и др.;

2) условия, предусматривающие дополнительные обременительные обязанности участника долевого строительства:

– принять участие в создании товарищества собственников жилья;

– нести расходы по обслуживанию дома, включая оплату коммунальных услуг, с момента ввода объекта в эксплуатацию;

– нести расходы по оплате дополнительных работ после получения соответствующего уведомления от застройщика (например, работ по улучшению качественных характеристик квартиры, по установке дополнительного инженерного оборудования, входных металлических дверей и т. п.);

– уведомить застройщика в установленной им письменной форме об уступке прав требований и др.

3) условия, предоставляющие застройщику право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение его условий (о предмете, цене,

сроке и иных согласованных с потребителем условий), в случаях, не предусмотренных законом;

4) условия, ограничивающие право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный в пункте 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей».

Еще одной немаловажной проблемой является участие граждан-потребителей в строительстве нежилой недвижимости – апартаментов, спрос на которую в последние годы стремительно растет, поскольку указанный сегмент рынка конкурирует по ценам с квартирами в многоквартирных домах.

Доля апартаментов на первичном рынке в Москве, по данным Est-a-Tet, составляет 21,7 % от суммарной площади объектов. В продаже представлено 10 тыс. апартаментов в 123 проектах, из них 22 проекта реконструкция зданий<sup>50</sup>.

Отсутствие полноценного нормативного регулирования по этому вопросу порождает значительное количество проблем и рисков, связанных с владением и использованием апартаментами.

В постановлении Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации от 16 декабря 2016 г. № 547-7 ГД «О парламентском запросе Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации Председателю Правительства Российской Федерации Д.А. Медведеву «О ситуации, связанной со строительством зданий, нежилые помещения в которых используются для постоянного проживания граждан» обозначены основные проблемы, связанные с развитием данного сегмента на рынке недвижимости:

– проживание в зданиях с апартаментами не безопасно для граждан, поскольку нормативные требования к строительству объектов нежилого фонда (а апартаменты относятся к категории нежилых помещений) являются менее строгими по сравнению с соответствующими требованиями, предъявляемыми к строительству многоквартирных домов. При строительстве зданий с апартаментами не обеспечиваются в полной мере требования санитарной, экологической, противопожарной безопасности, предусмотренные для жилых помещений. Зачастую апартаменты строятся в зонах, не предусмотренных для жилой застройки;

– расходы на содержание апартаментов существенно выше, чем расходы на содержание жилых помещений, так как оплата коммунальных услуг в здании с апартаментами осуществляется по тарифам, установленным для нежилых помещений. Граждане, проживающие в апартаментах, не имеют предусмотренных законодательством гарантий предоставления коммунальных услуг;

– отсутствует обязанность застройщика обеспечить территорию застройки объектами социальной инфраструктуры. В результате близлежащие образовательные, медицинские организации и организации социального обслуживания испытывают повышенную нагрузку;

– проживающие в апартаментах граждане не могут зарегистрироваться по месту жительства.

Помимо обозначенных в указанном постановлении проблем можно также выделить следующие:

– апартаменты относятся к нежилым помещениям и их можно реализовывать не только по договорам долевого участия<sup>51</sup>, а соответственно без использования специальных эскроу-счетов;

<sup>50</sup> Подробнее на <https://realty.rbc.ru/news/5cb6e0e39a7947919d591014>.

<sup>51</sup> Сегодня в 86% строящихся апарт-комплексах в Москве жилье, по данным «Метриума», продается по договорам долевого участия. В 9% проектах – по предварительным договорам купли-продажи, в 3% – по предварительным договорам долевого участия, в 1,6% – по договорам купли-продажи и 0,4% – по договорам соинвестирования.

– в случае банкротства застройщика возможность получить компенсацию из компенсационного фонда будут иметь только граждане – участники долевого строительства по договорам участия в долевом строительстве, предусматривающим передачу жилых помещений, что исключает получение подобных компенсаций потребителями, приобретшими апартаменты. Для решения указанной проблемы в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации внесен законопроект № 681472-7, согласно положениям которого застройщики должны будут отчислять 1,2 % от цены каждого договора долевого участия, который предусматривает передачу не только жилого помещения. По проекту это могут быть машино-места и нежилые помещения (стр. 76 проекта № 681472-7). Таким образом, при банкротстве застройщика фонд защиты прав граждан-дольщиков будет им выплачивать возмещение также в отношении машино-мест и нежилых помещений.

В связи с отсутствием полного нормативного регулирования потребителям приходится чаще прибегать к судебной защите нарушенных прав.

При этом судебная практика по вопросам, связанным с приобретением апартаментов, складывается неоднозначно, что лишает потребителя возможности объективно оценить все риски при совершении подобных сделок

Например, споры, связанные с оформлением права собственности на апартаменты рассматриваются по-разному в зависимости от способов приобретения нежилого помещения.

В наиболее выгодном положении находятся граждане, которые приобрели апартаменты по договорам долевого участия. Фактически они приобретают почти все способы защиты своих прав, которые содержит Закон № 214-ФЗ. Исключение составляет право дольщика на получение компенсации из фонда при банкротстве застройщика.

В сложном положении оказываются потребители, которые заключают предварительные договоры купли-продажи апартаментов, поскольку суды не всегда признают возможность применения к отношениям сторон положений Закона № 214-ФЗ (например, Апелляционное определение Московского городского суда от 8 ноября 2017 г. по делу № 33-40596 и др.).

Другим часто встречающимся предметом спора в ряде судебных разбирательств является обоснованность применения к отношениям по приобретению апартаментов Закона «О защите прав потребителей» или возможность отнесения затрат на приобретение апартаментов к расходам, связанным с осуществлением предпринимательской деятельности. При этом имеют место противоположные судебные решения.

В одних случаях суды, защищая интересы застройщика, требуют, чтобы гражданин, приобретший апартаменты, доказал факт того, что они приобретались им для целей личного пользования<sup>52</sup>. В других случаях суды защищают интересы граждан – приобретателей таких апартаментов, требуя от застройщика обратного доказательства – доказательства того, что апартаменты приобретались гражданами в целях извлечения прибыли<sup>53</sup>.

Еще одна группа споров – это случаи, когда собственником апартаментов оспаривается законность обращенных к нему требований со стороны управляющей компании об оплате услуг охраны, уборки, а также предоставление иных услуг по содержанию территории комплекса, в котором расположены апартаменты.

<sup>52</sup> См. Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 16 декабря 2016г. № 13АП-28679/2016 по делу № А56-23769/2013.

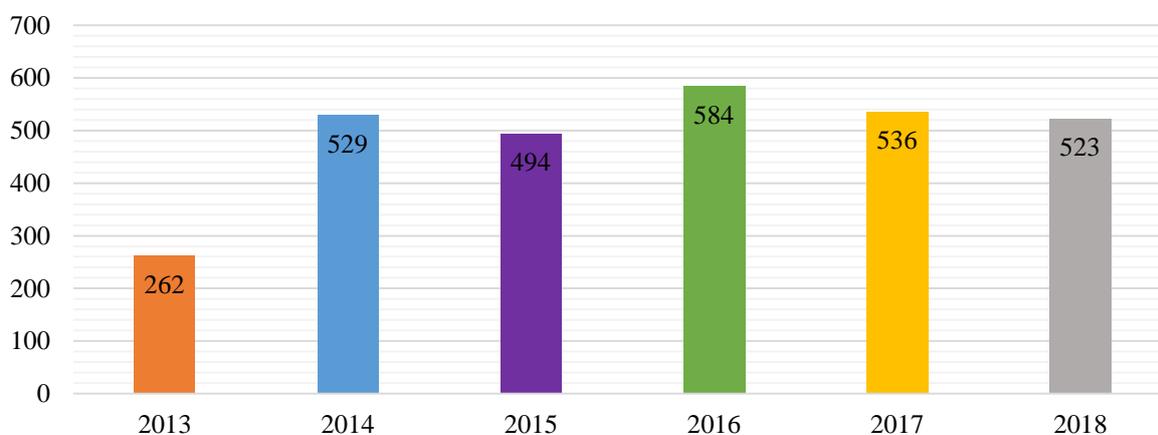
<sup>53</sup> См. Апелляционное определение Свердловского областного суда от 7 сентября 2016 г. по делу № 33-15251/2016.

Суды склонны, используя принцип аналогии закона, предусмотренный статьей 6 ГК РФ, а также ссылаясь на статью 36 ЖК РФ, признавать такие требования законными на том основании, что владельцам нежилых помещений, в том числе апартаментов, принадлежат вещные права на общее имущество здания, в число которого (имущества) входит и земельный участок, на котором расположено это здание, с элементами озеленения и благоустройства, и иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого дома и расположенные на указанном земельном участке<sup>54</sup>.

В целях совершенствования отношений в сфере владения, пользования и распоряжения помещениями, используемыми для постоянного проживания граждан и расположенными в зданиях нежилого назначения, в том числе в целях решения наиболее острых проблем, вызванных строительством и продажей гражданам для постоянного проживания таких нежилых помещений (так называемых «апартаментов», «апарт-отелей» и др.), требуется внесение соответствующих изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации.

#### *Судебная защита прав потребителей в сфере долевого строительства в 2018 году*

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора реализуют в данной сфере свои полномочия, связанные с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу. Динамика представлена на рис. 3.3.8. В 2018 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 2 177 80,4 тыс. руб., из них моральный вред – 4 573,7 тыс. руб.



**Рис. 3.3.8.** Динамика данных территориальными органами Роспотребнадзора заключений в целях защиты прав потребителей

Роспотребнадзор продолжает уделять большое внимание участию в гражданско-правовой защите потребителей – участников долевого строительства посредством реализации соответствующих полномочий по инициативному обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей): в 2017 г. – 76, из них 67 исков (88 %) были удовлетворены судом; в 2018 г. – 78, из них 63 иска (81 %) были удовлетворены судом.

<sup>54</sup> См. Апелляционное определение Московского областного суда от 11 января 2017 г. по делу № 33-206/2017.

В 2018 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 22 169,7 тыс. руб., из них моральный вред – 980,0 тыс. руб.



**Рис. 3.3.9.** Динамика осуществления судебной защиты в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора

Для решения проблем, связанных с применением законодательства о долевом строительстве, а также принимая во внимание особое правовое регулирование отношений, связанных с привлечением денежных средств граждан для долевого строительства, обусловленное их социальной значимостью, с целью обеспечения единообразия правовых подходов, Верховным Судом Российской Федерации в 2018 г. был подготовлен «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2018)», также в соответствующих определениях Верховным Судом Российской Федерации были сформированы правовые подходы к решению отдельных вопросов, которые отражены в табл. 3.3.3.

Таблица 3.3.3

**Обзор практики рассмотрения споров в области защиты прав потребителей – участников долевого строительства**

Выводы суда	Номер пункта, номер дела
1	2
«Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2018)», утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 14.11.2018	
В случае просрочки исполнения обязательства по строительству квартиры и передаче ее гражданину согласованная сторонами сделки сумма доплаты за объект недвижимости в иностранной валюте подлежит расчету исходя из курса иностранной валюты по отношению к рублю на день платежа, установленный в договоре. Издержки, вызванные курсовой разницей валют, относятся на лицо, просрочившее исполнение	10 (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 08.08.2017 № 5-КГ17-117)
Признание указанного в договоре об участии в долевом строительстве жилья срока исполнения обязательства застройщика технической ошибкой (опиской) возможно только лишь в случае, когда будет установлено, что обе стороны договора действительно имели в виду другой срок исполнения обязательства	11 (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 20.03.2018 № 4-КГ17-70)

Продолжение табл. 3.3.3

1	2
Меры ответственности, предусмотренные Законом о защите прав потребителей, применяются к застройщику в части, не урегулированной Законом № 214-ФЗ	12 (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 30.01.2018 № 11-КГ17-29)
Гражданин вправе требовать от застройщика компенсации понесенных им расходов на устранение недостатков объекта долевого строительства в случае, если объект построен с отступлениями от условий договора и (или) установленных в законе обязательных требований, приведшими к ухудшению качества этого объекта	13 (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 30.01.2018 № 18-КГ17-222 )
Обязанность представить доказательства, подтверждающие, что замена строительных материалов на эквивалентные по качеству соответствует условиям договора и не привела к ухудшению качества объекта долевого строительства, возлагается на застройщика	14 (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 21.11.2017 № 41-КГ17-25)
Если один участник строительства правомерно отказался от исполнения договора долевого участия в строительстве, после чего был заключен новый договор в отношении этой же квартиры с другим лицом, по общему правилу, передача квартиры второму участнику строительства влечет за собой возникновение на стороне фактического владельца права собственности, не обремененного ипотекой в пользу первого участника строительства	28 Определение Верховного Суда РФ от 14.05.2018 № 305-ЭС16-10864(5) по делу № А41-3991/2015
Определения Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации	
Отсутствие государственной регистрации договора уступки по переходу прав участника долевого строительства цессионарию не может являться основанием для отказа в выплате застройщиком неустойки за нарушение срока передачи объекта долевого строительства	от 02.04.2019 № 305-ЭС18-22220 по делу № А41-21692/2018
Использование нежилого помещения для проживания (апартаментов) не изменяет статуса такого помещения	от 15.10.2018 № 310-КГ18-16918 по делу № А54-6031/2017

*Изменения нормативной правовой базы  
в сфере долевого строительства в 2018 году*

В Закон № 214-ФЗ был внесен ряд значимых изменений направленных на введение дополнительных механизмов защиты прав участников долевого строительства<sup>55</sup> (табл. 3.3.4).

<sup>55</sup> См. Федеральный закон от 1 июля 2018 г. № 175-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 172-ФЗ), Федеральный закон от 25 декабря 2018 г. № 478-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 478-ФЗ).

**Изменения нормативной правовой базы  
в сфере долевого строительства в 2018 году**

№ п/п	Закон, которым внесены изменения	Изменения
1	№ 175-ФЗ	<p>введение механизма счетов эскроу;  исключение возможности оплаты цены договора наличными деньгами;  введение обязанности для застройщиков до 01.09.2018 открыть расчетный счет в уполномоченном банке;  изменение числа разрешений на строительство;  изменения, касающиеся раскрытия информации о деятельности застройщика путем размещения ее в единой информационной системе жилищного строительства (ЕИСЖС);  изменение требований, которым должен соответствовать специализированный застройщик; органам управления, участникам;  изменения, касающиеся использования денежных средств застройщиком;  введение банковского контроля</p>
2	№ 478-ФЗ	<p>снижается требование к опыту участия застройщиков в строительстве многоквартирных домов, при наличии которого допускается привлечение средств дольщиков с 10 000 до 5 000 м<sup>2</sup> площади ранее построенных многоквартирных домов;  застройщикам предоставляется возможность привлекать целевые займы от любых учредителей (участников) застройщика (а не только от своего основного общества);  исключается механизм плановых проверок застройщиков с одновременным расширением перечня оснований для проведения внеплановых проверок;  требования граждан по передаче машино-мест и нежилых помещений площадью до 7 м<sup>2</sup> приравниваются к требованиям граждан по передаче жилых помещений;  предусматривается создание публично-правовой компанией «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства» фонда в целях финансирования и осуществления мероприятий по завершению строительства объектов незавершенного строительства, для строительства которых привлекались денежные средства участников долевого строительства;  предусматривается перевод новых договоров участия в долевом строительстве по ранее начатым проектам, где в качестве механизма обеспечения исполнения обязательств застройщика перед гражданами использовался договор поручительства или договор страхования гражданской ответственности, на уплату взноса в компенсационный фонд;  закрепляется положение о переходе с 1 июля 2019 г. на проектное финансирование с использованием счетов эскроу в отношении всех реализуемых застройщиками проектов строительства многоквартирных домов, включая проекты, договоры участия в долевом строительстве по которым заключались до 1 июля 2019 г., за исключением проектов, соответствующих установленным Правительством РФ критериям, определяющим степень готовности таких объектов и количество заключенных договоров участия в долевом строительстве</p>

Во исполнение Перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 декабря 2018 г. № Пр-2523 по итогам совещания с членами Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2018 г. и Перечня поручений Президента Российской Федерации от 29 марта 2019 г. № Пр-555ГС по итогам расширенного заседания президиума Государственного совета, прошедшего 12 февраля 2019 г. В Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации внесены два законопроекта. Один касается

формы и содержания договора долевого участия, создания единого реестра проблемных объектов, маткапитала и счетов эскроу (проект № 681472-7), а второй – досрочного прекращения договоров страхования ответственности застройщиков (проект № 681488-7).

### 3.4. Услуги связи

Сфера информационных и коммуникационных технологий в Российской Федерации, как и во всем мире, переживает динамичный рост и развитие, став неотъемлемой частью национальной экономики, одним из её локомотивов.

Внимание государства к сфере связи отмечено на самом высоком уровне в действующей Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг., утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203.

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 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 особого внимания заслуживает защита прав потребителей в условиях цифровизации жизни и экономических процессов. Требуется постоянное изменение и актуализация действующих правовых актов и принятие новых в целях обеспечения комплексного регулирования в сфере защиты прав потребителей, в том числе и для защиты от недобросовестных практик в сфере связи.

Так, с 1 июня 2018 г. вступил в силу Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 245-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи». Новации направлены на противодействие незаконной реализации сим-карт. Теперь услуги сотовой связи и доступа в Интернет должны предоставляться только физическим и юридическим лицам, сведения о которых внесены в базу данных оператора связи. Для проверки достоверности вносимых в базу сведений об абоненте операторы теперь могут использовать квалифицированную электронную подпись и информационные системы. Кроме того, сведения могут проверяться при помощи Единой системы идентификации и аутентификации, используемой для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и Единого портала госуслуг. Наряду с этим уточнены правила идентификации корпоративных абонентов: компании, покупающие сим-карты для своих сотрудников, обязаны передавать данные о работниках операторам связи. В случае установления несоответствия между персональными данными фактических пользователей и сведениями из абонентского договора оказание услуг связи таким абонентам могут прекратить по запросу властей.

Также для реализации вышеназванных целей в Закон «О связи» введено определение идентификационного модуля (SIM-карты) как электронного носителя информации, установленного в пользовательском оборудовании, с помощью которого осуществляется идентификация абонента.

Еще одним немаловажным нововведением в законодательстве о связи в 2018 г. можно назвать обеспечение технической возможности приема сигнала обязательных общедоступных теле- и радиоканалов, распространяемых посредством эфирной цифровой наземной трансляции, для жителей населенных пунктов, расположенных вне зоны эфирного наземного вещания, принятое Федеральным законом от 27 декабря 2018 г. № 529-ФЗ «О внесении изменений в статью 46 Федерального закона «О связи».

Отныне спутниковые операторы не вправе отказывать гражданам, проживающим в населенных пунктах, не охваченных цифровым телерадиовещанием, в заключении договора о предоставлении доступа к своей сети связи в целях получения возможности просмотра и (или) прослушивания обязательных общедоступных телерадиоканалов.

При этом сохранен принцип бесплатного просмотра таких телерадиоканалов при условии проживания гражданина в населенном пункте, не охваченном цифровым телерадиовещанием, наличия у абонента необходимого пользовательского (оконечного) оборудования конкретного оператора, отсутствия у гражданина или членов его семьи, проживающих с ним в одном жилом помещении, действующего договора и единовременной оплаты доступа к сети связи спутникового оператора.

Внесены изменения в Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342, которые касаются формы договоров об оказании услуг телефонной связи.

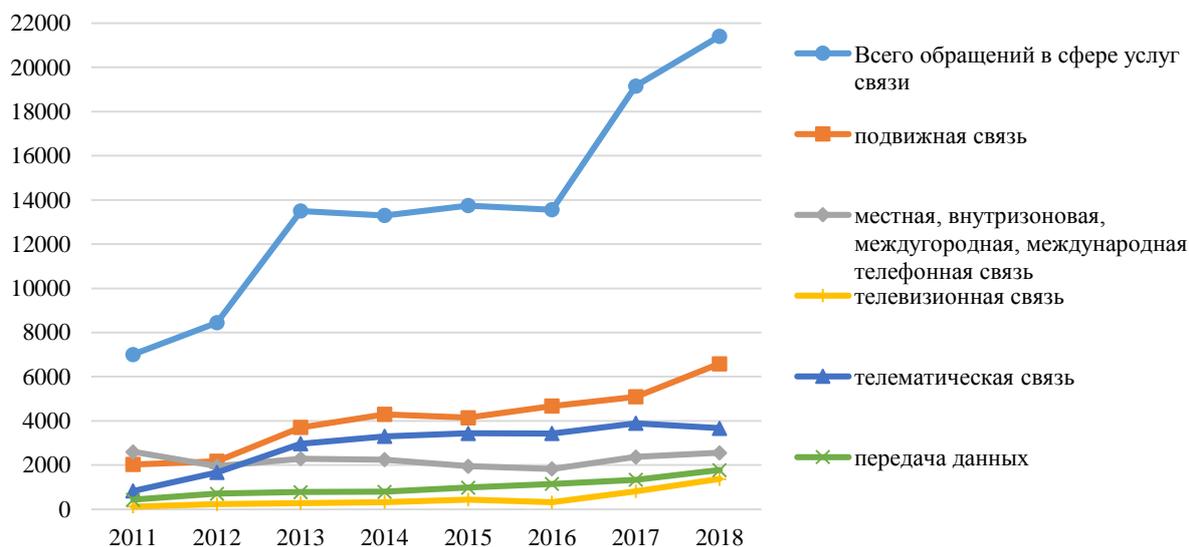
Как следует из поправок, в пунктах коллективного доступа разовый договор об оказании телекоммуникационных услуг может быть заключен конклюдентными действиями, которыми, например, могут выступать набор телефонного номера на телекоммуникационном оборудовании, специально установленном в пункте коллективного доступа.

В отношении договоров об оказании услуг местной и подвижной телефонной связи остается письменная форма заключения договора.

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

В 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 21 408 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 11,8 % больше, чем в 2017 г. (19 156 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи за 8 лет (2011–2018 гг.) приведена на рис. 3.4.1.



**Рис. 3.4.1.** Динамика количества поступивших в Роспотребнадзор обращений граждан по видам связи

В общем объеме всех полученных в 2018 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи (21 408) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (15 620), составила 73 %. Такой же показатель был и в 2017 г.

Увеличилось число обращений, поступающих от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2018 г. 5 669 единиц, что на 10 % больше по сравнению с 2017 г. (5 153).

За 2018 г. было рассмотрено 20 721 обращение, из которых в 87,4 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (18 118); 10 % обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2 080); 1,3 % обращений стали основанием для проведения проверок (276); 0,3 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (72).

По результатам их рассмотрения по фактам выявленных нарушений подан 31 иск (заявление) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2017 г. – 33 иска, заявления).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 290 внеплановых проверок хозяйствующих субъектов в сфере услуг связи (в 2017 г. – 397 проверок).

Анализ работы с обращениями потребителей услуг связи в региональном разрезе показывает, что по-прежнему наиболее активны потребители услуг связи г. Москвы и г. Санкт-Петербурга, кроме того, в 2018 г. к ним присоединилась Московская область. На долю этих регионов пришлось 29,2 % всех обращений по поводу услуг в сфере связи.

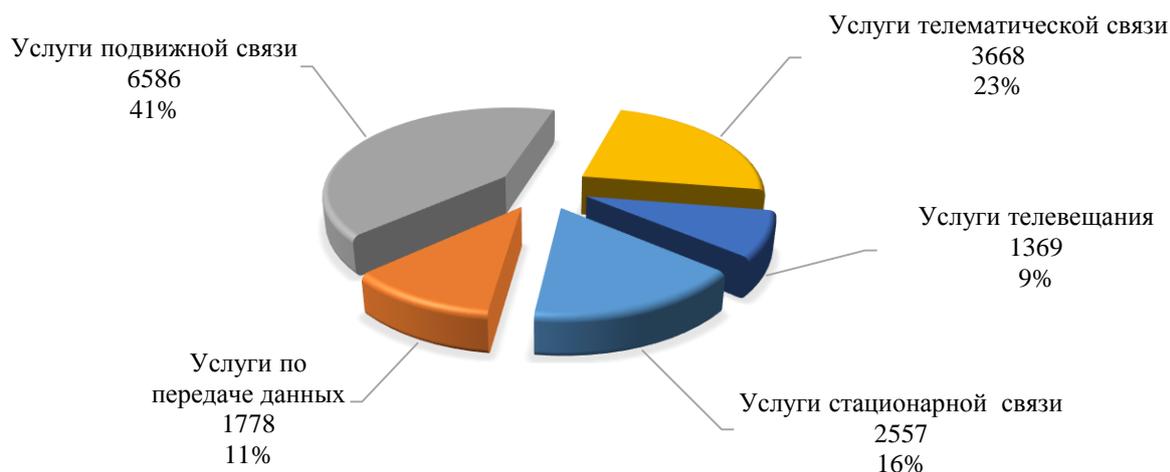
При этом почти половина всех обращений потребительской тематики (49,8 %, или 10 672 обращений), как и в прошлом году, приходится на 10 регионов России.

При этом, как видно из представленной инфографики (рис. 3.4.2), на обращения, поступившие в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, пришлось треть обращений из «десятки» регионов – лидеров по количеству обращений.



**Рис. 3.4.2.** Количество обращений потребителей услуг связи в 10 регионах Российской Федерации в 2018 г.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи, – 41 %; телематических услуг связи – 23 %; услуг стационарной связи – 16 %. Структура обращений потребителей по видам услуг связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2018 г., представлена на рис. 3.4.3.



**Рис. 3.4.3.** Структура обращений с жалобами на услуги связи в 2018 г.

Также основными проблемными вопросами при осуществлении защиты прав потребителей услуг связи в 2018 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 (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228), функции по контролю и надзору за соблюдением физическими или юридическими лицами Федерального 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 (Роскомнадзор), Роспотребнадзор направляет копии подобных обращений для рассмотрения в пределах компетенции Роскомнадзора.

Всего в 2018 г. было перенаправлено 2 080 обращений (в 2017 г. – 2 085), из них на подвижную связь – 517 и телематические услуги – 376 (в 2017 г. – 502 и 463 соответственно).

В 2018 г. в Роскомнадзор поступило 37 166 обращений граждан (24 % от общего количества обращений).

В связи с принятием Федерального закона от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», обязавшего операторов связи с 8 апреля 2014 г. реализовывать услугу переносимости мобильных номеров (MNP) в определенные сроки, в Роскомнадзор поступают обращения, связанные с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе отказа оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушения сроков перенесения номера. В 2018 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 584 обращения, что составляет 1,6 % от числа обращений в сфере связи.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи – ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» – в 2018 г. в Роскомнадзор обратилось 6 064 граждан (в 2017 г. – 5 288), что составляет 16,3 % от поступивших обращений в сфере связи, из них:

- 2 595 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;
- 680 отмечали отсутствие связи;
- 1 670 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;

– 597 отметили плохое качество функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного Интернета, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т. д.).

Следует отметить, что подавляющее большинство указанных обращений (4 847) было направлено в центральный аппарат Роскомнадзора. При этом большая часть обращений содержала нарекания в адрес оператора ПАО «Вымпелком» (бренд «Билайн») – 1 959 обращений (32 %). ПАО «МТС», на действия которого поступило больше всего жалоб граждан в 2017 г., по итогам 2018 г. занимает третье место по количеству поступивших жалоб. Меньше всего жалоб на работу поступило в отношении оператора ПАО «Теле2» – 594.

В 2018 г. на 35 % снизилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы ФГУП «Почта России». Всего в 2018 году поступило 13 298 обращений, из них: 9 453 гражданина жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3 845 граждан – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

При рассмотрении обращений потребителей специалистами Роспотребнадзора было установлено, что в 2018 г. сохраняют актуальность проблемы, связанные с:

– навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента, снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения 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, изменением тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;

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

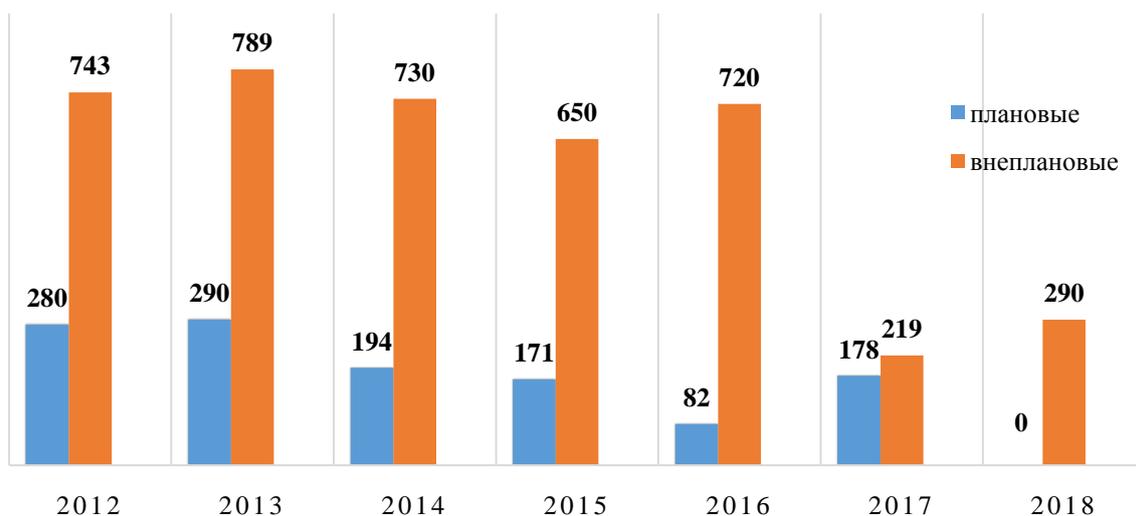
– непредоставлением информации об исполнителе и об оказываемых услугах;

– приостановлением оказания услуг связи абоненту без надлежащего уведомления потребителя.

В 2018 г. в сфере оказания услуг связи проведено 290 проверок, что на четверть ниже уровня 2017 г. Сокращение числа проверок обусловлено, в первую очередь, введением так называемых «надзорных каникул» по 31 декабря 2018 г. в соответствии со ст. 1 Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 246-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

В свою очередь стоит отметить, что «надзорные каникулы» затронули только плановые проверки. Число же внеплановых проверок увеличилось с 219 до 290.

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг связи представлены в табл. 3.4.1 и на рис. 3.4.4 и 3.4.5.



**Рис. 3.4.4.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи, по Российской Федерации за 7 лет (2012–2018 гг.)

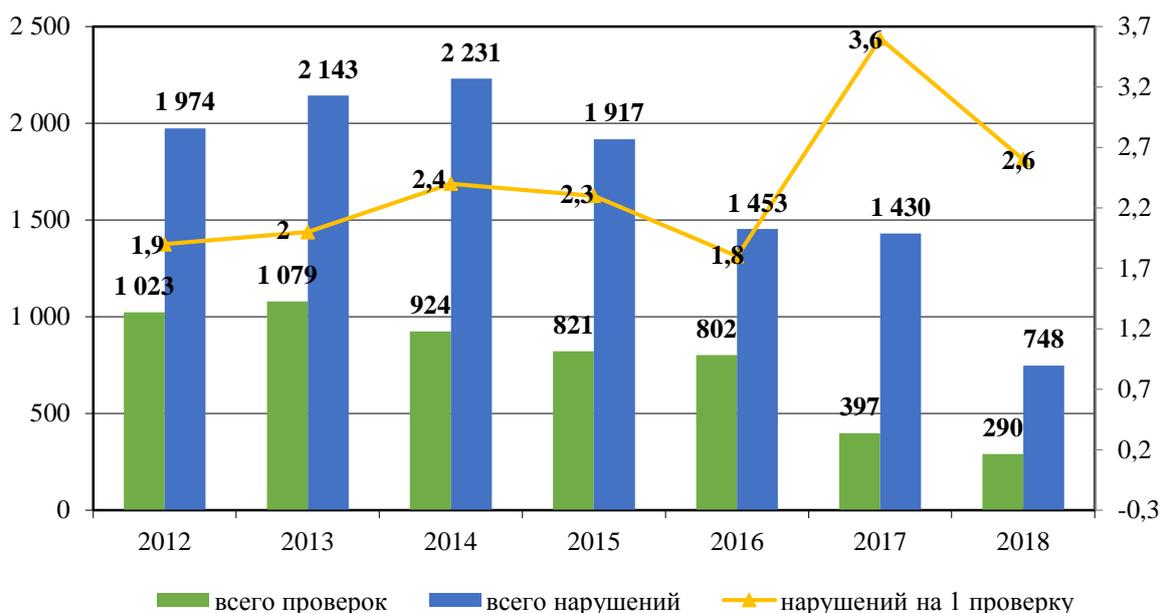
В ходе проведения проверок было выявлено 748 нарушений, из них 415 – нарушения Закона «О защите прав потребителей». В структуре нарушений преобладают нарушения в сфере оказания телематических услуг – 214 (29 %), услуг телевизионной связи – 147 (20 %) услуг подвижной связи – 121 (16 %).

Примечательно, что число выявленных нарушений обязательных требований защиты прав потребителей в расчете на 1 проверку в 2018 году составило 2,6, что выше показателей 2012–2016 гг., когда число проверок (плановых и внеплановых) было в 2,5–3,5 раз выше, что наглядно видно на рис. 3.4.5 и в табл. 3.4.1.

Таблица 3.4.1

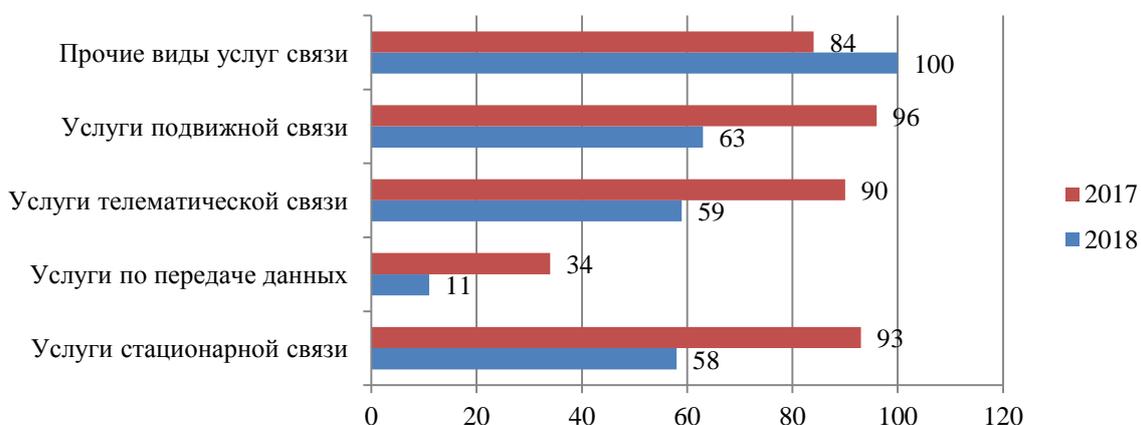
**Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг связи с 2012 по 2018 г.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	1 023	280	743	1 974	1,9
2013	1 079	290	789	2 143	2
2014	924	194	730	2 231	2,4
2015	821	171	650	1 917	2,3
2016	802	82	720	1 453	1,8
2017	397	178	219	1 430	3,6
2018	290	0	290	748	2,6



**Рис. 3.4.5.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации с 2012 по 2018 г.

Как и в предыдущие годы, наибольшее количество проверок проведено в сфере оказания услуг подвижной связи, стационарной телефонной связи и телематических услуг связи (рис. 3.4.6).



**Рис. 3.4.6.** Структура проверок, проведенных Роспотребнадзором, по видам услуг связи

Следует отметить, что в структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2018 г., как и 2013–2017 гг., по-прежнему остается значительным процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (32,6 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг. представлена в табл. 3.4.2.

Таблица 3.4.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	1 974	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430	748
из них:							
Закона «О защите прав потребителей»,	1 060	1 180	1 235	1 102	757	694	415
в т. ч. по статьям:							
статья 4 (качество товара, работы, услуги)	56	120	83	68	90	39	54
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	12	5	3	5	0
статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	2	8	19	16	21	22	1
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	538	610	622	472	360	338	244
статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	30	25	15	10	4	15	1
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	267	222	274	162	102	113	40
другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	163	188	210	369	177	162	75

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях должностными лицами органов Роспотребнадзора вынесено 355 постановлений о привлечении виновных к административной ответственности, из них в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги подвижной связи, – 82, стационарной связи – 51, телематических услуг – 40.

Таблица 3.4.3

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

Основные результаты надзора в области защиты прав потребителей услуг связи	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Количество проведенных проверок, всего	1 079	924	821	802	397	290
в том числе плановых	290	194	171	720	178	0
Количество проведенных административных расследований	255	246	200	130	174	93
Количество выявленных нарушений статей Закона «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг связи	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430	748
Составлено протоколов об административном правонарушении	967	838	739	680	698	446
Число вынесенных постановлений о назначении административного наказания, всего	815	739	617	596	594	355
из них, о назначении наказания в виде штрафа	747	678	549	511	496	215
Общая сумма наложенных штрафов, тыс. руб.	8 019,7	8 684,2	6 546,7	5 945,8	9 582,2	6 343,0

Анализ приведенных в табл. 3.4.3 показателей свидетельствует о том, что, несмотря на снижение всех приведенных показателей, средняя сумма штрафа по каждому вынесенному постановлению выросла на треть: с 19,3 до 29,5 тыс. руб. в 2017 и 2018 годах соответственно, что говорит о росте эффективности надзора в данной сфере.

Также следует отметить, что в 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора вдвое снизилось использование административного расследования, важного инструмента контрольно-надзорной деятельности.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2013–2018 гг. представлена на рис. 3.4.7.



**Рис. 3.4.7.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2013–2018 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2018 г. направлено 41 дело об административных правонарушениях (в 2017 г. – 53; в 2016 г. – 51; в 2015 г. – 59; в 2014 г. – 82; в 2013 г. – 90; в 2012 г. – 81).

В 2018 г. судебными органами была поддержана позиция Роспотребнадзора по ряду вопросов, связанных с реализацией законных прав потребителей услуг связи.

Управлением Роспотребнадзора по Забайкальскому краю Публичное акционерное общество «Ростелеком» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ в связи с нарушением Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации № 575 от 10 сентября 2007 г., и Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации № 32 от 23 января 2006 г., выразившемся в существенном изменении условий договора (смена тарифного плана на более дорогой) при отсутствии заключенного в письменной форме дополнительного соглашения между ПАО «Ростелеком» и потребителем.

Кроме того, расчетные документы, направленные ПАО «Ростелеком» потребителю, не содержали реквизитов оператора связи. По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю (дело № А17-2109/2017).

Управлением Роспотребнадзора по Тюменской области Публичное акционерное общество «МегаФон» было привлечено к административной ответственности по части 1

статьи 14.8 КоАП РФ. Как было установлено при проведении проверки, ПАО «МегаФон» осуществляло тарификацию за соединение длительностью менее 3 секунд, а именно за соединение продолжительностью в 1 секунду, стоимостью как за 1 минуту, а также в нарушение установленных оператором связи условий предоставления услуг связи, информация о которых размещена на сайте, при пороге отключения, составляющем 0 рублей, не производило ограничение (отключение) оказания услуг связи, продолжая тарифицировать абонента, что противоречит условиям тарифного плана. Таким образом, до заключения договора до потребителя была доведена информация, не соответствующая действительности.

По результатам обжалования постановления судом апелляционной инстанции отмечено, что в рассматриваемой ситуации вина ПАО «МегаФон» выражается в том, что оператором не были приняты все зависящие от него меры для соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей при заключении с потребителем договора об оказании услуг связи, в частности, не было обеспечено предоставление потребителю определенной действующим законодательством информации в надлежащей форме, в связи с чем суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Тюменской области (дело № А70-9800/2018).

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области Публичное акционерное общество «Вымпел-Коммуникации» было привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ в связи с ненадлежащим информированием абонента об условиях предоставления абонентского оборудования путем размещения информации в сети Интернет на официальном сайте ПАО «Вымпел-Коммуникации»: информирование об оказываемых услугах не отвечает требованиям доступности и наглядности для потребителей; указанный способ не позволяет безусловным образом довести до абонента информацию и, следовательно, обеспечить надлежащее волеизъявление абонента. По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области (дело № А12-45491/2017).

Управлением Роспотребнадзора по Ставропольскому краю ПАО «Ростелеком» было привлечено к административной ответственности по части 4 статьи 14.8 КоАП РФ на основании жалобы потребителя в связи с отсутствием возможности оплаты услуг связи с использованием национальных платежных инструментов, тем самым допустив нарушение требований статьи 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. Закон «О защите прав потребителей», а именно: продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов. По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю (дело № А63-10418/2018), отметив, что факты наличия/отсутствия у потребителя карты российской национальной платежной системы «Мир», равно как нефиксирование Управлением отсутствия у общества оборудования для приема оплаты при помощи банковской карты, не имеют правового значения, поскольку это нарушение выразилось именно в необеспечении возможности оплаты с использованием национальных платежных инструментов.

Управлением Роспотребнадзора по Тульской области ПАО «Ростелеком» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 КоАП РФ в связи тем, что при предоставлении потребителю доступа к телевизионным каналам по промо-акции без предварительного уведомления и получения согласия потребителя, позволяющего установить его волеизъявление, без заключения дополнительного соглашения к договору. ПАО «Ростелеком» была подключена дополнительная услуга, которая в

течение промо-периода предоставляется бесплатно, с последующим начислением абонентской платы. Отключение услуги должно было осуществляться потребителем самостоятельно через меню ТВ-приставки путем совершения активных действий. По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Тульской области (дело № А68-7305/2018).

В постановлении судом отмечено, что в данном случае исходя из договора об отказе услуг связи и прилагаемых к нему правил оказания услуг у потребителя отсутствовала обязанность самостоятельно отслеживать акции, проводимые исполнителем, а также самостоятельно отслеживать вносимые изменения условий к договору. ПАО «Ростелеком» нарушило положения пунктов 11, 21–23, 26, 63 Правил оказания услуг для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. № 785, подключив в одностороннем порядке дополнительную услугу, изменив перечень оказываемых, услуг без внесения соответствующих изменений в договор с потребителем.

Наряду с мерами административного воздействия органами Роспотребнадзора активно осуществляется судебная защита прав потребителей услуг связи.

Так, в 2018 г. управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации было дано 207 заключений в защиту прав потребителей в порядке ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, подано 21 исков в защиту прав потребителей, из которых 19 были рассмотрены, 18 удовлетворены.

### 3.5. Туристские услуги

2018 год стал для российской туристической отрасли поворотным: в 11 городах Российской Федерации с 14 июня по 15 июля 2018 года с успехом прошел чемпионат мира по футболу FIFA 2018<sup>56</sup>, признанный лучшим в истории чемпионатом мира по футболу. Суммарное количество туристов и болельщиков, посетивших в период проведения матчей города – организаторы футбольного первенства, составило порядка 6,8 млн человек, среди которых более 3,4 млн – граждане зарубежных стран. Таким образом, 11 городов проведения матчей суммарно приняли более чем на 40 % туристов больше, чем за аналогичный период прошлого года. Въездной турпоток в период ЧМ-2018 вырос в этих городах более чем на 50 %.

В рамках подготовки к ЧМ-2018 была проведена работа по формированию благоприятных условий для приема болельщиков на объектах транспортной инфраструктуры, в коллективных средствах размещения, на предприятиях общественного питания, на туристских объектах; по обучению персонала индустрии гостеприимства, гидов-переводчиков, разработке специальных туристских маршрутов, программ, экскурсионного обслуживания, культурных, развлекательных и образовательных мероприятий для болельщиков; установке туристской навигации, созданию служб информирования и поддержки гостей, проведению информационно-пропагандистских кампаний, нацеленных на популяризацию туристских возможностей, созданных в городах-организаторах.

По данным ОАО «РЖД», в период ЧМ-2018 компания перевезла между городами – организаторами мирового футбольного первенства 5,2 млн пассажиров, в т. ч. около 319 тыс. болельщиков – на бесплатных поездах. С 14 июня по 15 июля было выполнено 3,9 тыс. чартерных рейсов, причем задержек было в 8 раз меньше, чем в аналогичный период 2017 года.

<sup>56</sup> Далее – ЧМ-2018.

Наследием ЧМ-2018 стали современные аэропорты и ж/д вокзалы в городах – организаторах мирового футбольного первенства (характерный пример – построенный «с нуля» аэропорт «Платов» в Ростовской области), гостиницы высокого уровня (первые пятизвездочные отели в Калининграде, Нижнем Новгороде и Саранске были построены именно к Чемпионату, прежде коллективных средств размещения такой категории в этих городах не было).

В целях информирования и консультирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей до начала ЧМ-2018 специалистами территориальных органов Роспотребнадзора в общей сложности проведена 14 181 консультация, касающаяся вопросов, связанным с ЧМ-2018, из которых большую часть составили выездные консультации (6 235), а также консультации в рамках работы «горячей линии» (3 706 консультаций) и выступления в СМИ (2 396 выступлений). Помимо прочего специалистами территориальных органов Роспотребнадзора проведено 1 555 консультаций в рамках работы Общественной приемной, 246 круглых столов (консультаций) и 43 пресс-конференции, распространено 156 815 печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации.

До начала ЧМ-2018 количество обращений потребителей, касающихся проведения чемпионата, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, составило 4 634, из них большая доля (54 %) касались вопросов предоставления гостиничных (1 246 обращений) и транспортных (658 обращений) услуг ненадлежащего качества, а также по вопросам реализации билетов на спортивные и иные развлекательные мероприятия (596 обращений), 46 % обращений касались вопросов продажи сувенирной продукции (592), реализации туристского продукта (330 обращений), предоставления услуг общественного питания (243 обращения) и иные обращения (969).

Непосредственно в период проведения ЧМ-2018 специалистами территориальных органов Роспотребнадзора в общей сложности было проведено 156 151 мероприятие по информированию и консультированию потребителей, из которых наибольшую часть мероприятий составили выездные консультации (7 768), консультации, проведенные в рамках работы «горячей линии» (2 623) и в рамках работы Общественной приемной (618); распространено 68 393 единицы печатных изданий, плакатов, буклетов и другой наглядной информации.

По всем обращениям (как письменным, так и устным) были даны подробные разъяснения в рамках действующего законодательства по защите прав потребителей, а также проведено более 1 500 выездных внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, по результатам которых возбуждено более 1 000 дел об административных правонарушениях, из которых по 350 делам были вынесены определения о проведении административных расследований, вынесено 85 предписаний и наложено штрафных санкций на сумму более 14 200,0 тыс. руб.

В рамках работы в составе Комитета по защите имущественных прав FIFA при Координационном совете Программы подготовки к проведению в 2018 году в Российской Федерации чемпионата мира по футболу Роспотребнадзор по результатам рассмотрения соответствующих предложений FIFA по организации взаимодействия с уполномоченными государственными органами по направлению «Защита бренда и имущественных прав FIFA» еще в 2017 году определил полномочных представителей территориальных органов Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации – местах проведения матчей ЧМ-2018 для оперативного взаимодействия с FIFA по вышеназванному вопросу.

Помимо этого в том же 2017 году в адрес территориальных органов Роспотребнадзора было направлено поручение о предоставлении на регулярной основе сведений о фактах, связанных с выявлением в обороте продукции с незаконным использованием

символики FIFA. В результате в рамках данного направления работы территориальными органами Роспотребнадзора в преддверии ЧМ-2018 было рассмотрено 975 обращений, организовано и проведено 27 проверок, возбуждено 19 дел об административных правонарушениях. Непосредственно в период проведения ЧМ-2018 поступило 383 обращения от потребителей, было организовано проведение 15 проверок и возбуждено 9 дел об административных правонарушениях.

В рамках подготовки к ЧМ-2018 была организована работа Единого консультационного центра (ЕКЦ), куда поступали звонки из 11 субъектов Российской Федерации, принимающих матчи чемпионата мира по футболу, а также звонки из других субъектов Российской Федерации. Всего поступило 2 326 звонков (табл. 3.5.1).

Таблица 3.5.1

### Структура обращений в Единый консультационный центр Роспотребнадзора

Раздел деятельности	Количество звонков всего
Защита прав потребителей	712
Эпидемиологический надзор	102
Санитарный надзор	269
Ответственный дежурный	166
Вопросы не связанные с ЧМ-2018	1077
ИТОГО	2326

Также поступали общеорганизационные вопросы от граждан, касающиеся получения электронных билетов на матчи, пользования бесплатным транспортом во время ЧМ-2018 по паспорту болельщика, доступа на стадионы, организации проведения фан-встреч, получения паспортов болельщиков, сдачи объектов недвижимости в аренду во время ЧМ-2018, посещение стадиона инвалидами. Операторы колл-центра принимали звонки на русском, английском и китайском языках.

В связи с подготовкой и проведением в Российской Федерации ЧМ-2018 одним из основных для Роспотребнадзора направлений в числе федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей явилось обеспечение соблюдения со стороны хозяйствующих субъектов ряда положений, предусмотренных Федеральным законом от 7 июня 2013 г. № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В целях обеспечения государственного регулирования гостиничного обслуживания постановлением Правительства Российской Федерации от 10 февраля 2016 г. № 89 «О государственном регулировании стоимости гостиничного обслуживания в городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге и муниципальных образованиях, в которых будут проводиться спортивные соревнования чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и (или) размещаться участники чемпионата, иные лица, участвующие в мероприятиях, и зрители»<sup>57</sup> была установлена максимальная стоимость гостиничного обслуживания в городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге и муниципальных образованиях тех субъектов Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования ЧМ-2018 (перечень был утвержден Министерством спорта Российской Федерации), и в иных муниципальных образованиях (перечень утвержден высшими исполнительными органами государ-

<sup>57</sup> Далее – Постановление № 89.

ственной власти субъектов Российской Федерации), на территориях которых расположены средства размещения (в том числе гостиницы) для участников спортивных соревнований, иных лиц, участвующих в мероприятиях, и зрителей.

Максимальная стоимость гостиничного обслуживания, установленная данным постановлением (в рублях за одни сутки проживания в зависимости от категории средства размещения), применялась в период проведения ЧМ-2018, начавшийся за месяц до даты первого матча и закончившийся через месяц после даты проведения последнего матча.

Поскольку матч открытия ЧМ-2018 прошел 14 июня 2018 года, а финальный матч – 15 июля 2018 г., вышесказанное означает, что в период с 14 мая по 15 августа 2018 г. фактическая стоимость проживания в гостиницах или иных средствах размещения в зависимости от присвоенной категории не могла превышать ту предельную стоимость, которая установлена Правительством Российской Федерации.

Субъектами, обязанными обеспечить практическое соблюдение указанных требований, в равной степени являлись как непосредственные исполнители гостиничных услуг (организации независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели, предоставляющие потребителям гостиничные услуги), так и туроператоры – юридические лица, осуществляющие деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, в общую цену которого были включены услуги по проживанию в тех гостиницах и иных средствах размещения, на которые распространялось соответствующее государственное регулирование стоимости гостиничного обслуживания.

Завышение регулируемых государством цен – административное правонарушение, за которое частью 1 статьи 14.6 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность: для должностных лиц – в виде административного штрафа размером 50 тыс. руб. или дисквалификации на срок до трех лет; для юридических лиц – в двукратном размере излишне полученной выручки от реализации услуги вследствие неправомерного завышения регулируемых государством цен за весь период, в течение которого совершалось правонарушение.

При этом основанием для привлечения к административной ответственности являлись не только факты нарушения установленного порядка ценообразования, выявленные в период проведения ЧМ-2018, но и факты завышения соответствующей максимально допустимой стоимости, связанные с бронированием, т. е. предварительным заказом мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

По итогам анализа стоимости гостиничного обслуживания специалистами территориальных органов Роспотребнадзора 11 субъектов Российской Федерации проведен мониторинг объектов размещения (29 841 случай). В совокупности выявлено 898 случаев завышения цен на гостиничное обслуживание и 268 случаев отсутствия у гостиниц свидетельств о прохождении классификации. Проведено 2 097 внеплановых проверок, возбуждено 2 814 дел об административных правонарушениях, вынесено 297 предостережений, проведены 309 административных расследований, совокупная сумма наложенных административных штрафов составила 10 921,00 тыс. руб., из них 6 533,2 тыс. руб. по статье 14.6 КоАП РФ; 2 225,8 тыс. руб. по статье 14.8 КоАП РФ; 2 162,0 тыс. руб. по статье 14.39 КоАП РФ; специалистами территориальных органов Роспотребнадзора было подано 313 исков в суд в защиту неопределенного круга потребителей, наибольшее количество (67 исков). Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области, 55 исков – Управлением Роспотребнадзора по Самарской области и 91 иск – Управлением по г. Москве. Принято 270 судебных решений в пользу территориальных органов Роспотребнадзора, 34 иска отозваны в связи с устранением нарушений, 7 – отозваны в связи с

тем, что ответчик отказался от ведения деятельности, 2 иска еще находятся в производстве. На официальном сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://rosпотребнадзор.ru/>), в еженедельном режиме публиковалась информация, полученная в результате проведения мониторинга, с указанием наименований и адресов средств размещения, завышающих предельно установленные цены.

Необходимо отметить, что в целях обеспечения защиты интересов туристов, в том числе и в преддверии проведения ЧМ-2018, были приняты следующие нормативно-правовые акты.

1. Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. № 13-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части введения административной ответственности за незаконную реализацию входных билетов на матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года».

Данным Федеральным законом, который вступил в силу 16 февраля 2018 г., была установлена административная ответственность за незаконную реализацию входных билетов на матчи ЧМ-2018 или документов, дающих право на их получение, а также за реализацию поддельных входных билетов на матчи ЧМ-2018 или документов, дающих право на их получение (статьи 14.152 «Незаконная реализация входных билетов на матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года или документов, дающих право на их получение» и 14.153 «Реализация поддельных входных билетов на матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года или поддельных документов, дающих право на получение входных билетов на матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года» КоАП РФ). Реализацией считаются продажа, перепродажа, распределение, распространение, обмен и другое использование билетов для получения прибыли или без такой цели.

Для должностных лиц штраф составил от 25-кратной до 30-кратной стоимости билета, но не меньше 150 тыс. руб.; для юридических лиц – от 500 тыс. до 1 млн руб. Альтернативное наказание – приостановление деятельности на срок до 90 суток. За продажу поддельных билетов административное наказание еще строже – штраф для юридических лиц до 1,5 млн руб.

2. Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 16-ФЗ) и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристической индустрии», которым вводится обязательная классификация гостиниц, ранее осуществлявшаяся добровольно (за исключением установленных федеральными законами случаев), и уточняются требования к классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей.

В соответствии с нормами данного Закона классификация гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей проводится аккредитованными организациями, аккредитация которых подтверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Аккредитация действует три года и позволяет осуществлять классификацию гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей на всей территории Российской Федерации при условии уведомления уполномоченных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых планируется осуществлять соответствующую классификацию. По результатам классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей выдётся свидетельство о присвоении гостинице, горнолыжной трассе или пляжу определённой категории, которое действует три года. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти ведёт перечень аккредитованных организаций и единый перечень классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей и размещает сведения, содержащиеся в этих перечнях, на своём официальном сайте в сети Интернет. Указанным

Федеральным законом № 16-ФЗ предусматриваются основания для отказа в аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей, основания для отказа в классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей, а также основания для приостановления и прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице, горнолыжной трассе или пляжу определённой категории.

В соответствии с рассматриваемым Федеральным законом № 16-ФЗ обязательная классификация гостиниц осуществляется поэтапно в зависимости от количества гостиничных номеров. При этом под гостиницей понимается средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утверждённым Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций. За предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определённой категории, а также за использование в рекламе, названии гостиницы и деятельности, связанной с использованием гостиницы, категории, не соответствующей указанной в свидетельстве, установлена административная ответственность.

3. Федеральным законом от 18 апреля 2018 г. № 71-ФЗ «О внесении изменения в статью 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» уточняется понятие «туристский информационный центр». В соответствии с указанным Законом туристский информационный центр будет осуществлять деятельность по информированию не только физических, но и юридических лиц.

4. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 149-ФЗ «О внесении изменения в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» направлен на уточнение ряда положений Федерального закона от 26 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»<sup>58</sup> и устранение в нём некоторых правовых пробелов. В частности, уточняются понятие экстренной помощи, такие показатели, как общая цена туристского продукта и количество туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год, порядок перечисления ежегодного взноса туроператора в фонд персональной ответственности туроператора и цели, на которые расходуются средства указанного фонда. Учитывая, что фонды персональной ответственности туроператоров формируются объединением туроператоров в сфере выездного туризма, в качестве одной из таких целей определены административно-управленческие расходы объединения туроператоров, связанные с оплатой аренды помещений, услуг связи и выплатой заработной платы его работникам. Одновременно уточняется, что для туроператора, осуществляющего деятельность в сферах выездного, въездного и (или) внутреннего туризма и сформировавшего фонд персональной ответственности туроператора в максимальном размере, не требуется финансовое обеспечение ответственности туроператора для сферы выездного туризма. Федеральным законом устанавливаются порядок освобождения туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, от финансового обеспечения ответственности туроператора и уплаты взносов в фонд персональной ответственности туроператора, сформированный в максимальном размере, срок такого освобождения и порядок его продления, а также основания для отказа в продлении срока. Дополнительным основанием для исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров является прекращение туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта без

<sup>58</sup> Далее – Закон об основах туристской деятельности

направления им соответствующей информации в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, объединение туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления туроператорской деятельности в сфере выездного туризма), в организацию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение, а также без размещения туроператором этой информации на своём официальном сайте в сети Интернет. Сведения о таком туроператоре исключаются из реестра со дня, следующего за днём, когда уполномоченному федеральному органу исполнительной власти стало известно об этом.

Также необходимо отметить следующие акты Правительства Российской Федерации, принятые в 2018 году:

– постановление Правительства Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 988 «О внесении изменений в Правила оказания экстренной помощи туристам». Правилами предусматривалось, что экстренная помощь туристу, находящемуся на территории иностранного государства, оказывается в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части неоказания полностью или частично входящих в него услуг по перевозке и размещению. Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 149-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», которыми, в частности, уточняется понятие экстренной помощи. Подписанным постановлением в Правила внесены изменения, устанавливающие, что экстренная помощь туристам будет оказываться в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. Таким образом исключается возможность двойного толкования положений Правил. Принятое решение позволит исключить нецелевое использование средств резервного фонда туроператоров в сфере выездного туризма;

– постановление Правительства Российской Федерации от 1 сентября 2018 г. № 1043 «О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», которым вносятся уточнения, отменяющие представление турагентами доверенности от имени туроператора;

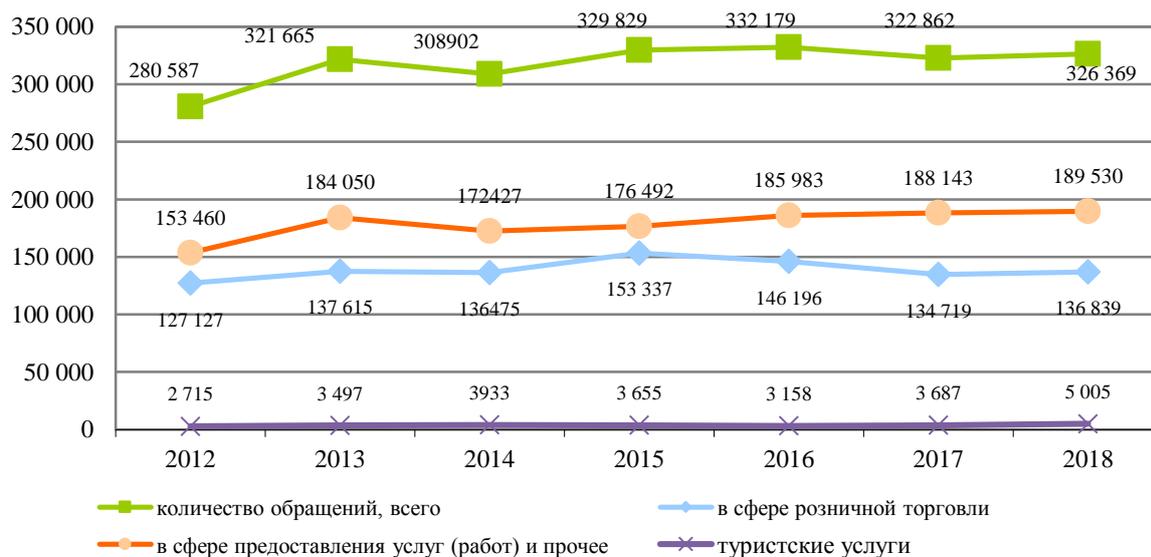
– постановление Правительства Российской Федерации от 1 сентября 2018 г. № 1044 «О внесении изменений в Правила возмещения реального ущерба туристам и(или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности»<sup>59</sup>. В целях приведения Правил в соответствие с действующим законодательством в них внесены изменения, устанавливающие механизм возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором всех обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма. Уточняется, что основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом предусматривается, что неисполнение обязательств даже по одному договору о реализации турпродукта указывает на невозможность исполнения туроператором всех обязательств по таким договорам. В соответствии с законодательством, в случае, если недобросовестный туроператор публично не заявил о прекращении деятельности по причине невозможности исполнения им всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта, решение об исключении туроператора из реестра туроператоров вправе будет принять Ростуризм. В связи с этим в Правилах уточняется дата установления факта причинения туристу реального ущерба. Определяются также условия возмещения туристу из фонда разницы между суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной им по договору

<sup>59</sup> Далее – Правила.

страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) и (или) банковской гарантии. Кроме того, в Правила внесены изменения, направленные на защиту прав туристов, которые в соответствии с действовавшей до настоящего времени редакцией Правил не могли претендовать на возмещение реального ущерба из денежных средств фонда, так как приобрели туры у недобросовестных туроператоров, публично не заявивших о прекращении своей деятельности. Внесёнными в Правила изменениями предусмотрено право туриста, реальный ущерб которому был нанесён в связи с прекращением деятельности туроператора до принятия Ростуризмом решения об исключении этого туроператора из реестра туроператоров, направить в объединение туроператоров требование о возмещении денежных средств из фонда персональной ответственности туроператора.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее. В 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 5 005 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что на 35,7 % больше, чем в 2017 г. (3 687 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 7 лет (2012–2018 гг.) приведена на рис. 3.5.1.



**Рис. 3.5.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг с 2012 по 2018 г.

В общем объеме всех полученных в 2018 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг (5 005) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (3 872), составила 77,4 % (в 2017 г. доля данных обращений составляла 81,7 %), из которых 773 устных и 3 099 письменных обращений. Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2018 г. 1 101, что на 68,3 % больше по сравнению с 2017 г. (654).

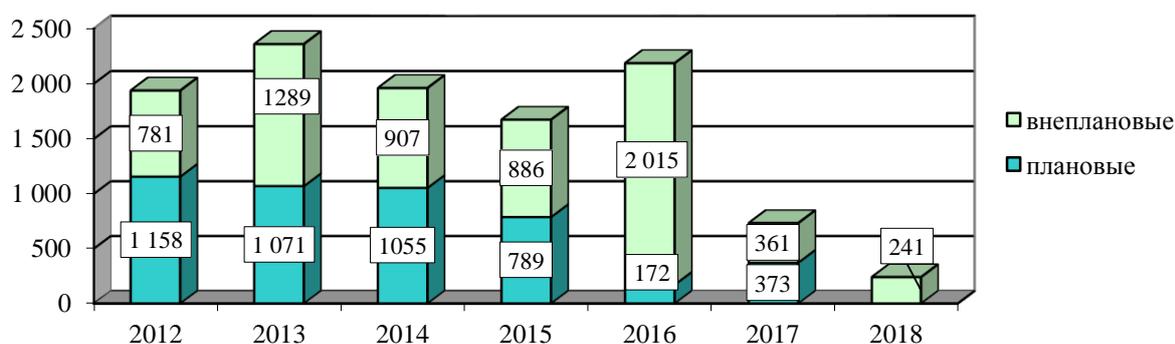
За 2018 г. было рассмотрено 4 912 обращений, из которых в 86,5 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (4 247); 7,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должност-

ному лицу в соответствии с их компетенцией (349); 3,7 % стали основанием для проведения проверок (181); 1,1 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (52).

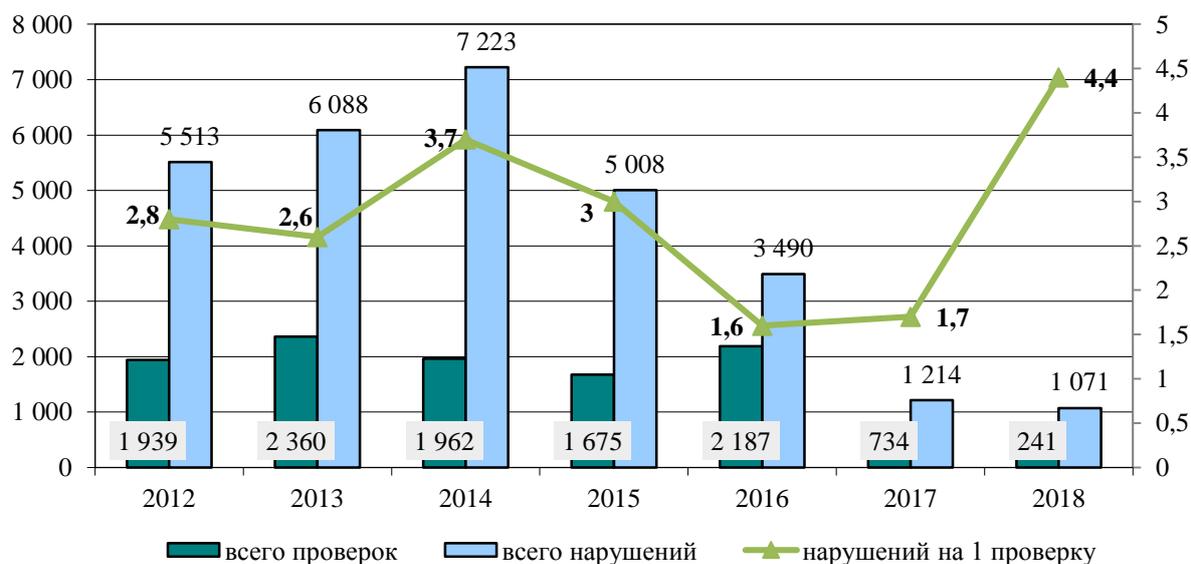
В результате рассмотрения по фактам выявленных нарушений составлено 320 протоколов об административных правонарушениях (в 2017 г. рассмотрено 3 603 обращения, составлено 216 протоколов); подано 219 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона о защите прав потребителей (в 2017 г. – 90 исков, заявлений); 5 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 2017 г. – 3 материала).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведена 241 проверка субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере туристских услуг (в 2017 г. – 734 проверки).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг представлены на рис. 3.5.4 и 3.5.5.



**Рис. 3.5.4.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, по Российской Федерации с 2012 по 2018 г.



**Рис. 3.5.5.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации с 2012 по 2018 г.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона о защите прав потребителей за 2012–2018 гг. представлена в табл. 3.5.5.

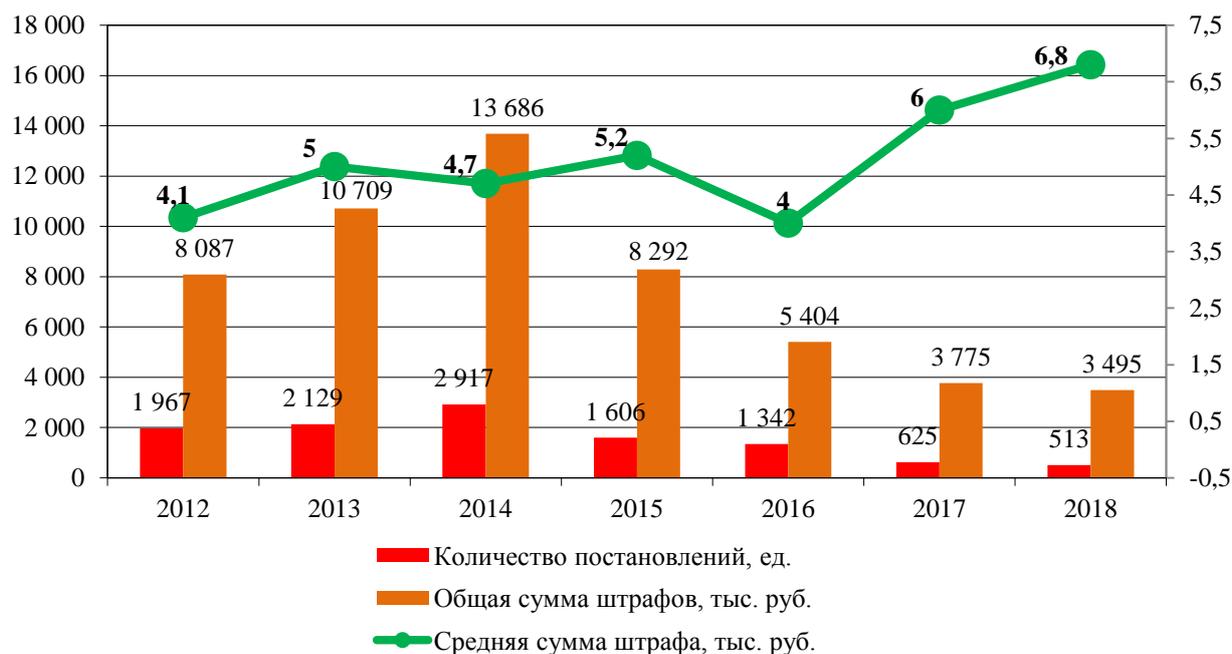
Таблица. 3.5.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 513	6 088	7 223	5 008	3 490	1 214	1071
из них:							
Закона «О защите прав потребителей»,	3 278	3 586	4 265	2 797	2 210	760	602
в т. ч. по статьям:							
статья 4 (качество товара, работы, услуги)	103	143	154	118	57	47	43
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	4	3	0	5	6	1
статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9	15	74	16	24	12	4
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 464	1 699	2 062	1 262	1 362	370	378
статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	63	61	78	41	39	9	1
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 106	1 164	1 202	879	438	182	121
другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	526	500	692	481	285	134	54

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2018 году составлено 552 протокола об административном правонарушении (в 2017 г. – 651). В 2018 г. вынесено 513 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2017 г. – 625), о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 3 494,7 тыс. руб. (в 2017 г. – 3 775,4 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 6,8 тыс. руб. (в 2017 г. – 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 2012–2018 гг. представлена на рис. 3.5.7.

На рассмотрение в судебные органы в 2018 г. направлено 46 дел об административных правонарушениях (в 2017 г. – 40; в 2016 г. – 108; в 2015 г. – 175; в 2014 г. – 224; в 2013 г. – 133; в 2012 г. – 165).



**Рис. 3.5.7.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2018 гг.

В 2018 году, по данным Федерального агентства по туризму<sup>60</sup>, в Российской Федерации значительно вырос внутренний турпоток – в среднем на 8–10 %. На курорты Юга России (Крым, Краснодарский край и Ставрополье) в 2018 году в совокупности приехали порядка 23,5 млн человек, организованный турпоток в Сочи вырос на 10 %. По итогам сезона рост турпотока в Крым составил 15–17 %. В лидерах экскурсионного спроса по России в 2018 году были – Санкт-Петербург, Москва, Казань, Калининград, Подмосковье, путешествия по маршрутам Золотого кольца, Карелия, Великий Устюг.

Темпы прироста объема поездок российских граждан в дальнее зарубежье по итогам 2018 года, по данным Пограничной службы ФСБ России, выросли всего на 7,34 % (в 2017 г. – +35,9 %). Безусловным лидером по выезду и в общем рейтинге, и в рейтинге направлений дальнего зарубежья стала Турция. По итогам года Турция приняла 6 миллионов туристов из Российской Федерации, что является рекордом: по факту это каждая пятая поездка россиян в дальнее зарубежье. Россияне в 2018 году в основном выезжали в Турцию, Таиланд, Германию, Италию, Испанию, Кипр, Грецию, ОАЭ, Тунис, Францию, Вьетнам; 80–85 % всего выездного туристического спроса в организованном сегменте России занимал туризм по пляжным направлениям. Наибольший прирост по итогам 2018 года из массовых пляжных направлений показали ОАЭ (+42,5 %), Турция (+25,5 %), Тунис (+21,8 %), Италия (+19,8 %), Таиланд (+12,5 %).

По информации, предоставленной Ростуризмом<sup>61</sup>, в пределах установленной компетенции, им в 2018 году рассмотрено 3 954 письменных и электронных обращения 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:

- ненадлежащее качество оказываемых услуг;

<sup>60</sup> Далее – Ростуризм.

<sup>61</sup> Письмо от 7 марта 2019 г. № 1609/НК.

- отказ в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта;
- непредоставление или предоставление не в полной мере обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристских услуг;
- иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций.

Следует отметить, что в 2018 году прекратили туроператорскую деятельность 17 туроператоров (из них 14 осуществляли деятельность в сфере международного выездного туризма): ООО «Радуга Тревел», ООО «Матрешка-Тур выездной туризм», ООО «Премиум Тревэл групп», ООО «Туроператор ДСБВ-ТУРС», ООО «АВРОРА-БГ», ООО «Интривел Столешники», ООО «Панорама Тур», ООО «Агентство путешествий «НАТАЛИ», ООО Туроператор «Натали турс» (осуществляли деятельность с использованием обозначения «Натали турс»), ООО «Континент Клуб Компани», ООО «Департамент туризма ССС», ООО «Данко Трэвел Компани», ООО «Росстур», ООО «Туроператор РТ-центр», ООО «Волжские путешествия+», ООО «Тревел Дизайнер, ООО «Геркулес» (осуществляли деятельность с использованием обозначения «Жемчужная река»), ООО «Атурис-тур». Прекратившие свою деятельность туроператоры исключены из единого федерального реестра туроператоров.

В июне 2018 г. приостановила деятельность компании «Polar tour» в связи с невозможностью в дальнейшем исполнить свои обязательства по субагентским договорам. Данная организация являлась не туроператором, а посредником между туроператорами и турагентами, но в результате остановки ее деятельности пострадали в основном мелкие туристические агентства, а также около 2 000 туристов, которым активно оказывал содействие: осуществлялось консультирование туристов и турагентов о действиях в сложившейся ситуации (в том числе и Роспотребнадзором). В ситуации с компанией «Polar tour» осуществлялось взаимодействие с туроператорами, в том числе по вопросу возврата туристам денежных средств за туристские продукты в полном объеме.

В связи с прекращением деятельности туроператора «Жемчужная река» в декабре 2018 г. Ростуризмом совместно с Минэкономразвития России, Минтрансом России, Росавиацией, Роспотребнадзором, Ассоциацией «Турпомощь», рядом российских перевозчиков была оперативно организована работа по вывозу туристов данного туроператора (более 2,4 тыс. человек) у которых в результате мошеннических действий туроператора не оказалось обратных авиабилетов с острова Хайнань (КНР). Все туристы были благополучно вывезены, им оказана юридическая помощь, разъяснены их права по обращению в судебные органы.

Туроператор «Натали турс» 4 июля 2018 г. приостановил свою работу, т. е. фактически перестал отправлять туристов на отдых, аннулировал все ранее оплаченное туристами бронирование в отелях, аннулировал оплаченные билеты на charterные перевозки. Туристам, требовавшим вернуть деньги либо предоставить оплаченные ранее услуги, выдавались расписки о намерениях «Натали турс» оказать им услуги в 2019 году, или туристам предлагали написать заявления о добровольном отказе от туров и ждать от бухгалтерии «Натали турс» частичного возврата денег, за вычетом якобы фактических затрат туроператора. Но, так как туроператор самостоятельно не заявлял о прекращении деятельности (всего лишь о приостановлении), пострадавшие туристы не могли обратиться в страховую компанию за страховым возмещением.

На основании приказа Ростуризма от 3 сентября 2018 г. № 341-Пр-18, в связи с вступившими в силу изменениями в Закон об основах туристской деятельности, из единого федерального реестра туроператоров были исключены сведения о юридических лицах (туроператорах) осуществляющих туроператорскую деятельность с использованием единого бренда «Натали турс»: ООО «Панорама Тур», ООО «Агентство путешествий

«НАТАЛИ» и ООО Туроператор «Натали Турс», что дало возможность туристам обратиться в страховую компанию. Туроператором добровольно деньги в размере 800 тыс. руб. были возвращены всего лишь 4 туристам; по данным Ростуризма, совокупный долг туроператорских компаний перед туристами, партнерами и банками составил около 1 млрд руб.

Всего в страховую компанию «Ингосстрах» поступило 8847 заявлений о выплате страхового возмещения от пострадавших клиентов «Натали Турс» на общую сумму 1 094 239,588 тыс. руб. В том числе по договору с ООО «Панорама Тур» – 8 679 заявлений на сумму 1 079 957,784 тыс. руб. Страховая компания «Ингосстрах» выплатила возмещение туристам ООО «Панорама Тур» в пределах лимита ответственности, установленного договором страхования. На основании поступивших заявлений туристов ООО «Панорама Тур» страховщик выплатил компенсации в 8 164 случаях, то есть каждый турист получил около 6 тыс. руб.). Клиентам ООО «Агентство Путешествий НАТАЛИ» выплачено страховое возмещение в размере 14 157 587 руб. (практически туристы получили возмещение в полном объеме).

С 1 января 2017 г. законодательством предусмотрена возможность потребителям заявлять требования о возврате денежных средств за путевку, предусматривающую выезд за рубеж, объединению туроператоров в сфере выездного туризма. При этом порядок обращения за денежной выплатой зависит от размера фонда персональной ответственности туроператора (абз. 5 ст. 1, ч. 9, 10 ст. 11.6 Закона об основах туристской деятельности). По данным ассоциации «Турпомощь» ООО «Панорама-Тур» сформировало фонд персональной ответственности туроператора в размере 5,625 млн руб., то есть сумму, составляющую примерно десятую часть от суммы финансовых гарантий этого оператора, именно из этой суммы и выплачена компенсация пострадавшим туристам.

В адрес Роспотребнадзора (включая Центральный аппарат и территориальные органы Роспотребнадзора) поступило 1 209 обращений от конкретных потребителей туристических компаний, работающих под брендом «Натали турс», и 9 обращений от неопределенного круга лиц. Сотрудниками Роспотребнадзора даны разъяснения более 1 000 потребителей, составлено 444 претензии в адрес туроператора, в суды направлено 110 исков в защиту конкретных потребителей и 8 – в защиту неопределенного круга лиц, дано 13 заключений в защиту интересов потребителя. В Управление Роспотребнадзора по городу Москве поступило наибольшее количество письменных и устных обращений граждан – клиентов туроператора «Натали турс»: 266 письменных и 299 устных обращений. На официальном сайте Роспотребнадзора была опубликована подробная информация для пострадавших туристов, включающая пошаговый алгоритм их действий, указаны телефоны «горячих линий», действующих во всех субъектах Российской Федерации.

Ситуация с туроператорами «Натали турс» и «Жемчужная река», в результате прекращения деятельности которых пострадало огромное количество туристов, показала несовершенство российского туристского законодательства, требующего кардинальной переработки, включения в него более действенного механизма защиты туристов.

### 3.6. Транспортные услуги

В 2018 году сложилась положительная устойчивая динамика роста спроса на услуги транспортного комплекса. По информации, представленной на официальном интернет-сайте Министерства транспорта Российской Федерации<sup>62</sup>, пассажирооборот транспорта общего пользования (без учета такси, заказных и экскурсионных автобусов) оценивается в 2018 году в размере 586,0 млрд пассажиро-км (106,0 % к уровню 2017 г.). Рост пассажирооборота достигнут в основном за счет роста спроса на услуги воздушного

<sup>62</sup> <https://www.mintrans.ru>

транспорта (110,6 % к уровню 2017 г.). Индекс тарифов на услуги пассажирского транспорта в 2018 году составил 103,3 % к уровню 2017 года, в том числе на автомобильном транспорте – 104,7 %, воздушном транспорте – 102,3 %, железнодорожном транспорте – 101,4 %, городском электрическом транспорте – 103,0 %.

В 2018 году аэропорты России обслужили более 200 млн пассажиров. Это наивысший показатель за 95 лет в истории российской гражданской авиации. На устойчиво высокие темпы роста перевозок пассажиров во внутреннем сообщении оказали влияние адресные меры государственной поддержки, направленные на повышение доступности для населения услуг воздушного транспорта.

Наиболее популярными внутренними направлениями среди россиян остаются курорты Юга России (Республика Крым, Краснодарский край). Международные туристические перевозки российскими авиакомпаниями в 2018 году выполнялись в аэропорты Турции, ОАЭ, Болгарии, Греции, Кипра, Черногории, Италии, Испании, Франции, Австрии, Чехии, Венгрии, Китая, Вьетнама, Таиланда, Индии, Израиля, Туниса, Кубы, Мексики, Доминиканы и др.

Среди аэропортов наиболее показательные результаты у АО «Международный аэропорт Шереметьево», где с начала 2018 года обслужено около 44,5 млн пассажиров (рост более 10 % по сравнению с 2017 годом), в АО «Международный Аэропорт «Внуково» – более 21,3 млн пассажиров (рост 2,5 % по сравнению с 2017 г.).

В 2018 году 11 городов России принимали ЧМ-2018. В период проведения ЧМ-2018 между городами-организаторами регулярными и нерегулярными рейсами российских и иностранных авиакомпаний было перевезено 4 952 135 пассажиров, а в период пикового прилета и вылета, также включающего время проведения ЧМ-2018 (с 11.06.2018 по 18.07.2018), между городами-организаторами было перевезено 5 704 544 пассажира, всего между городами-организаторами российскими и иностранными авиакомпаниям выполнено 48 458 рейсов, из них в период ЧМ-2018 – 42 534 рейса. Во всех городах, где проводились матчи ЧМ-2018, была выполнена реконструкция аэродромной структуры.

В период проведения ЧМ-2018 транспортная инфраструктура была модернизирована следующим образом: введены в эксплуатацию 3 новые станции метрополитена в Нижнем Новгороде (1 станция) и Санкт-Петербурге (2 станции), задействован 31 реконструированный железнодорожный вокзал (во время ЧМ-2018 5,2 млн пассажиров было перевезено железнодорожным транспортом), было организовано 734 бесплатных дополнительных поезда, оформлено более 400 тыс. бесплатных железнодорожных билетов (46 % пассажиров, воспользовавшихся данными билетами, были иностранцами).

С 13 июня 2018 г. на 17 железнодорожных вокзалах Управлением Роспотребнадзора на железнодорожном транспорте организована работа консультационных пунктов по информированию и консультированию пассажиров в период проведения ЧМ-2018, в том числе в Москве – на 5 вокзалах (Ленинградский, Казанский, Белорусский, Павелецкий, Курский); в Санкт-Петербурге – на 2 вокзалах (Московский, Витебский); на вокзалах ст. Ростов, Адлер, Олимпийская деревня, Казань, Нижний Новгород, Екатеринбург, Волгоград, Самара, Саранск, Рузаевка. Потребители услуг железнодорожного транспорта были проконсультированы по вопросам ценообразования на гостиничные номера, реализации продукции с символикой ЧМ-2018, рисков, с которыми могут столкнуться футбольные болельщики при приобретении билетов на ЧМ-2018. Всего проконсультировано 1 514 человек, из них по «горячей линии» – 190 человек.

В 2018 году при перевозке пассажиров, грузов, а также при выполнении авиационных работ эксплуатантами воздушных судов коммерческой гражданской авиации Российской Федерации произошло 19 авиационных происшествий, с гибелью 104 человек (в 2017 г. произошло 15 авиационных происшествий, в которых погибло 25 человек).

Наиболее серьезным происшествием, повлекшим гибель 71 человека, явилась потеря управления в полете самолета авиакомпании «Саратовские авиалинии». У авиакомпании был отозван сертификат эксплуатанта, отменены с 30 мая 2018 г. все рейсы. Для помощи пассажирам авиакомпании, не имеющим возможности воспользоваться купленными ранее авиабилетами, Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области оперативно была открыта «горячая линия» по вопросам прав потребителей на возврат приобретенных билетов на рейсы АО «Саратовские авиалинии» вследствие вынужденного отказа пассажиров от воздушной перевозки (на «горячую линию» поступило более 2 000 обращений). В здании аэровокзала г. Саратова сотрудниками Управления было организовано выездное консультирование граждан, оказывалась помощь в составлении претензий (было составлено более 100 претензий в адрес АО «Саратовские авиалинии»). Со всеми обратившимися гражданами была установлена обратная связь для отслеживания соблюдения прав конкретных пассажиров со стороны АО «Саратовские авиалинии». Следует учесть, что большая часть денег была возвращена потребителям авиакомпанией добровольно, без взимания сборов и штрафов.

Совершенствование нормативно-правового регулирования в транспортной сфере обусловлено заботой о пассажирах, их удобстве и комфорте. В 2018 году были приняты следующие нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 18 апреля 2018 г. № 73-ФЗ «О внесении изменений в статью 83 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 73-ФЗ), который направлен на оптимизацию стоимости перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования путём предоставления пассажирам возможности приобретения проездных документов как по тарифам, предусматривающим условие о получении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа, так и по тарифам, не предусматривающим такого условия.

В соответствии с Федеральным законом № 73-ФЗ перевозчику предоставляется право предусматривать условие о невозврате стоимости проезда только в отношении тарифов, регулирование которых не отнесено законодательством Российской Федерации к полномочиям федерального органа исполнительной власти по регулированию естественных монополий на транспорте.

2. В целях реализации норм Федерального закона № 73-ФЗ принято постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2018 г. № 1678 «О внесении изменения в Правила 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, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111».

3. Федеральный закон от 25 декабря 2018 г. № 492-ФЗ «О внесении изменений в статью 15 Федерального закона «Об особенностях регулирования отдельных правоотношений, возникающих в связи со строительством, с реконструкцией объектов транспортной инфраструктуры федерального и регионального значения, предназначенных для обеспечения транспортного сообщения между Таманским и Керченским полуостровами, и объектов инженерной инфраструктуры федерального и регионального значения на Таманском и Керченском полуостровах и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в части продления срока действия отдельных положений законодательных актов Российской Федерации». 31 декабря 2018 г. истек срок действия основных положений Федерального закона «Об особенностях регулирования отдельных правоотношений, возникающих в связи со строительством, с реконструкцией,

объектов транспортной инфраструктуры федерального и регионального значения, предназначенных для обеспечения транспортного сообщения между Таманским и Керченским полуостровами, и объектов инженерной инфраструктуры федерального и регионального значения на Таманском и Керченском полуостровах и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Вновь принятым Федеральным законом продлевается срок действия Федерального закона на один год – до 31 декабря 2019 г., что позволит завершить строительство отдельных объектов транспортной инфраструктуры, предназначенных для обеспечения транспортного сообщения между Таманским и Керченским полуостровами.

4. Принят Федеральный закон от 30 октября 2018 г. № 386-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования лицензирования деятельности по перевозкам пассажиров и иных лиц автобусами» (далее – Федеральный закон № 386-ФЗ), которым предусматривается, что деятельность по перевозкам пассажиров и иных лиц автобусами подлежит лицензированию в соответствии с Федеральным законом от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

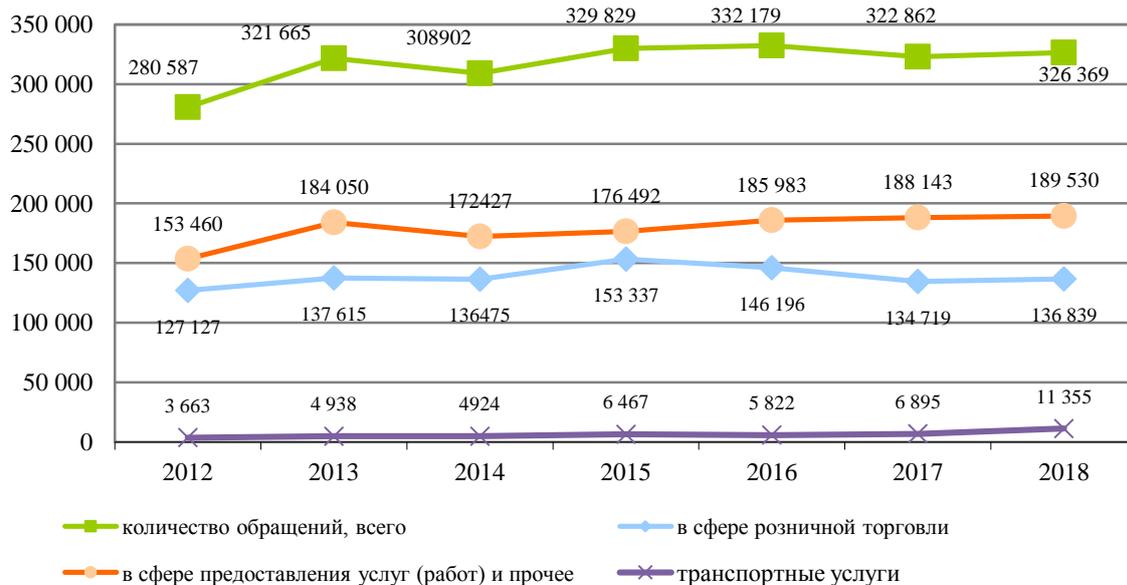
При этом лицензирование не осуществляется в отношении перевозок, выполняемых автобусами пожарной охраны, скорой медицинской помощи, полиции, аварийно-спасательных служб, военной автомобильной инспекции, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны, Вооруженных Сил Российской Федерации, войск национальной гвардии Российской Федерации, следственных органов Следственного комитета Российской Федерации, а также в отношении перевозок, выполняемых автобусами без использования автомобильных дорог общего пользования.

Федеральным законом № 386-ФЗ устанавливаются отдельные особенности лицензирования деятельности по перевозкам пассажиров и иных лиц автобусами, и порядок осуществления государственного надзора в области автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта в отношении видов деятельности, подлежащих лицензированию.

5. Принят Федеральный закон от 28 ноября 2018 г. № 430-ФЗ «О присоединении Российской Федерации к Протоколу 2002 года к Афинской конвенции о перевозке морем пассажиров и их багажа 1974 года и денонсации Российской Федерацией Афинской конвенции о перевозке морем пассажиров и их багажа 1974 года и Протокола 1976 года к Афинской конвенции о перевозке морем пассажиров и их багажа 1974 года». Указанным Протоколом в Конвенцию внесены существенные изменения, касающиеся в том числе обязательного страхования пассажиров на судах, повышения предела ответственности перевозчика за вред жизни.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее. В 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 11 355 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, что на 64,7 % больше, чем в 2017 г. (6 895 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 7 лет с 2012 по 2018 г. приведена на рис. 3.6.1.



**Рис. 3.6.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (с 2012 по 2018 г.)

В общем объеме всех полученных в 2018 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (11 355) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (9 328), составила 82,1 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2017 г. доля данных обращений составляла 81,4 %, в 2016 г. – 84,5 %, в 2015 г. – 88,4 %, в 2014 г. – 85,7 %, в 2013 г. – 89,2 %, в 2012 г. – 89,6 %); 3 002 обращения были в устной форме, 6 326 – в письменной.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2018 г. 1 969, что на 55,8 % больше по сравнению с 2017 г. (1 264).

За 2018 г. было рассмотрено 11 140 обращений, из которых в 87,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (9 770); 11,4 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (1 271); 0,9 % стали основанием для проведения проверок (101); 1,3 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (151).

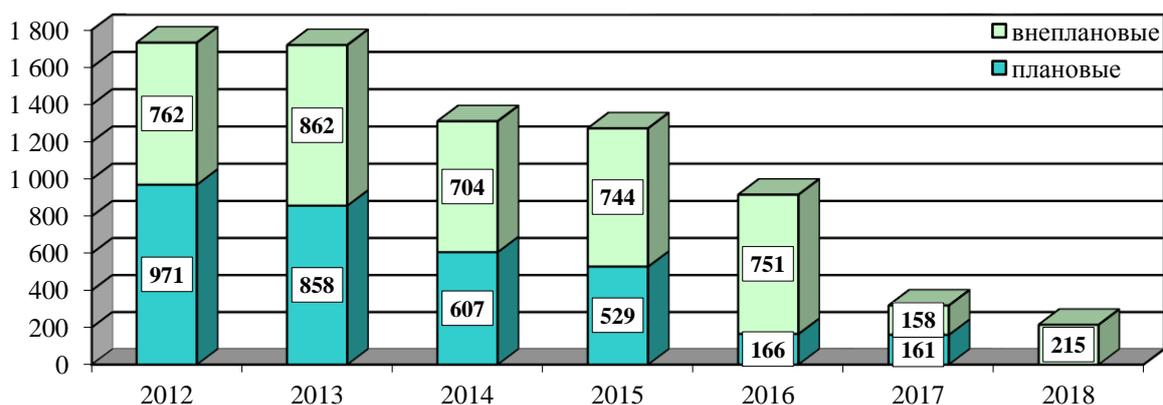
По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 187 протоколов об административных правонарушениях (в 2017 г. рассмотрены 6 725 обращений, составлено 148 протоколов; в 2016 г. рассмотрено 5 724 обращения, составлено 413 протоколов, в 2015 г. рассмотрено 6 365 обращений, составлено 527 протоколов); подано 379 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2017 г. – 33 иска; в 2016 г. – 30 исков, заявлений; в 2015 г. – 57 исков, заявлений).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 215 проверок субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере транспортных услуг (в 2017 г. – 319 проверок; в 2016 г. – 917 проверок; в 2015 г. – 1 273 проверки). Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг представлены в табл. 3.6.1 и на рис. 3.6.2 и 3.6.3.

Таблица 3.6.1

**Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг с 2012 по 2018 г.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	1 733	971	762	3 069	1,8
2013	1 720	858	862	3 680	2,1
2014	1 311	607	704	2 781	2,1
2015	1 273	529	744	2 669	2,1
2016	917	166	751	1 639	1,8
2017	319	161	158	753	2,4
2018	215	0	215	423	2



**Рис. 3.6.2.** Структура проверок, проведенных при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, по Российской Федерации (с 2012 по 2018 г.)



**Рис. 3.6.3.** Количество проверок и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации (с 2012 по 2018 г.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг. представлена в табл. 3.6.2.

Таблица 3.6.2

**Динамика структуры выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг.**

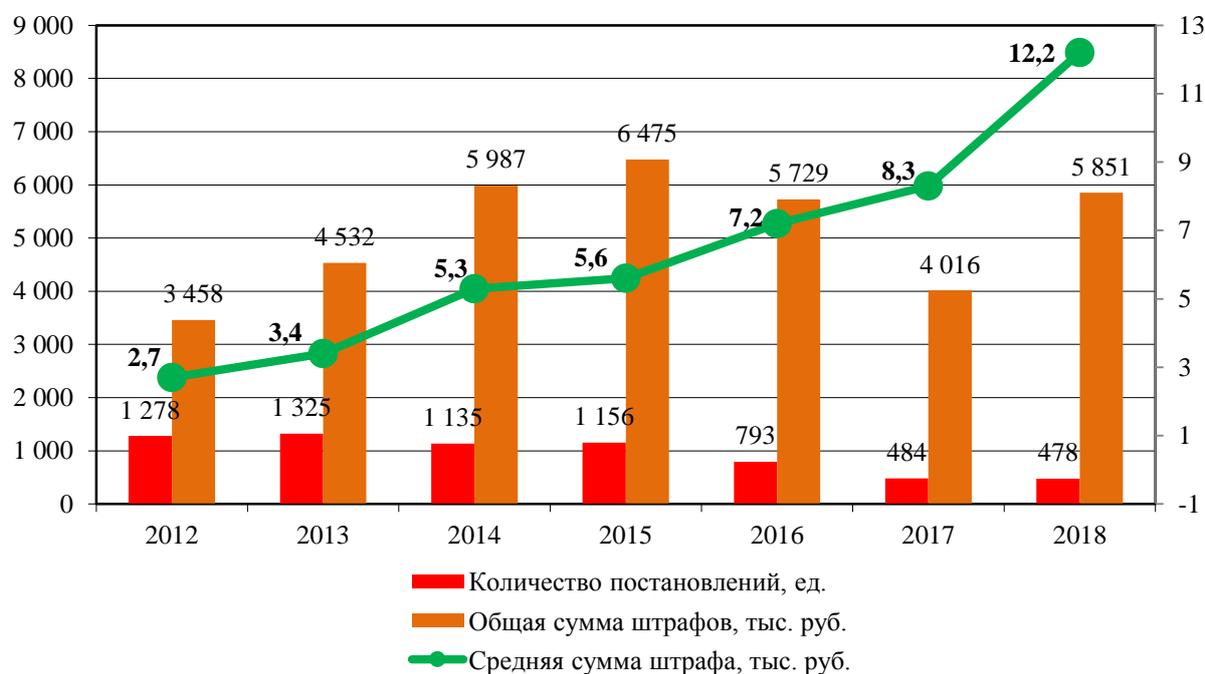
Структура выявленных нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	3 069	3 680	2 781	2 669	1 639	753	423
из них:							
Закона «О защите прав потребителей»,	1 851	2 131	1 744	1 562	1 105	499	256
в т. ч. по статьям:							
статья 4 (качество товара, работы, услуги)	85	137	146	135	125	113	41
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	5	14	27	5	7
статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	26	18	21	25	84	25	13
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 459	1 689	1 354	1 079	688	276	129
статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	69	69	23	35	9	7	2
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	74	45	37	61	54	29	48
другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	134	165	158	213	118	44	16

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2018 году составлено 479 протоколов об административном правонарушении (в 2017 г. – 457; в 2016 г. – 726; в 2015 г. – 1 095; в 2014 г. – 1 198; в 2013 г. – 1 380; в 2012 г. – 1 323).

В 2018 г. вынесено 478 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2017 г. – 484; в 2016 г. – 793; в 2015 г. – 1 156; в 2014 г. – 1 135; в 2013 г. – 1 325; в 2012 г. – 1 278) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 5 851 300 рублей (в 2017 г. – 4 016 000 руб.; в 2016 г. – 5 728 600 руб.; в 2015 г. – 6 474 700 руб.; в 2014 г. – 5 987 400 руб.; в 2013 г. – 4 532 000; в 2012 г. – 3 457 700).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 12,2 тыс. руб. (в 2017 г. – 8,3 тыс. руб.; в 2016 г. – 7,2 тыс. руб.; в 2015 г. – 5,6 тыс. руб.; в 2014 г. – 5,3 тыс. руб.; в 2013 г. – 3,4 тыс. руб.; в 2012 г. – 2,7 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2018 гг. представлена на рис. 3.6.4.



**Рис. 3.6.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2018 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2018 г. направлено 50 дел об административных правонарушениях (в 2017 г. – 25; в 2016 г. – 60; в 2015 г. – 94; в 2014 г. – 120; в 2013 г. – 121; в 2012 г. – 82).

В течение ноября–декабря 2018 года во всех субъектах Российской Федерации Роспотребнадзором была организована и проведена «горячая линия» по защите прав потребителей при пользовании услугами такси и каршеринга.

Специалистами Роспотребнадзора было оказано 3 349 консультаций для жителей всех субъектов Российской Федерации. По телефонам «горячих линий» было обработано 2 773 обобщения, 385 консультаций было оказано на личном приеме граждан, 191 обращение поступило в письменном виде. Потребителей всей страны интересовали вопросы, связанные с автоперевозками, деятельностью агрегаторов такси, правами пассажиров и обязанностями исполнителей такого рода услуг, а также вопросы о правилах пользования набирающей популярность в крупных городах услугой – каршерингом.

Наиболее часто (43 % обращений) специалисты Роспотребнадзора консультировали граждан по вопросам правил оказания транспортных услуг.

В первую очередь вопросы и жалобы касались отсутствия информации о перевозчике, которую должна предоставить диспетчерская служба такси и отсутствия разрешения на осуществление деятельности по перевозке легковым такси.

Потребителей интересовали их права при отказе в оказании услуг перевозки в связи с дальностью маршрута или отказе в перевозке в связи с подозрением перевозчика по поводу опьянения пассажира.

Не меньшая доля вопросов населения касалась защиты прав потребителей при пользовании такси (41 % обращений). Потребители жаловались на нарушения со стороны перевозчика при оплате услуг перевозки и на навязывание дополнительных платных услуг. Например, непредоставление квитанции за услуги перевозки, навязывание дополнительной платы за предоставление детского удерживающего устройства, требование дополнительно оплатить багаж, перевозимый на заднем сидении, изменение оплаты перевозки в зависимости от времени суток и другие.

Часть консультаций (10 % обращений) была посвящена деятельности агрегаторов такси, а именно качеству и безопасности услуг (жалобы на грязный салон машины, грубое поведение сотрудников такси, вопрос о порядке возврата забытых вещей в салоне такси и другие). Отдельный блок вопросов и жалоб касался защиты прав потребителей при пользовании каршерингом (6 % обращений). Потребителей, пользующихся новой услугой аренды автомобилей для периодического пользования, интересовали вопросы:

- предоставления некачественного автомобиля, в том числе частые поломки;
- порядка предоставления необходимых документов, подтверждающих заключение договора на каршеринг;
- порядка оставления автомобиля каршеринга в парковочной зоне аэропорта, если клиент улетает в другой регион;
- особенностей заключения договора, возможности внесения изменений в данный договор со стороны клиента;
- порядка оплаты штрафов за нарушения ПДД при пользовании автомобилем каршеринга.

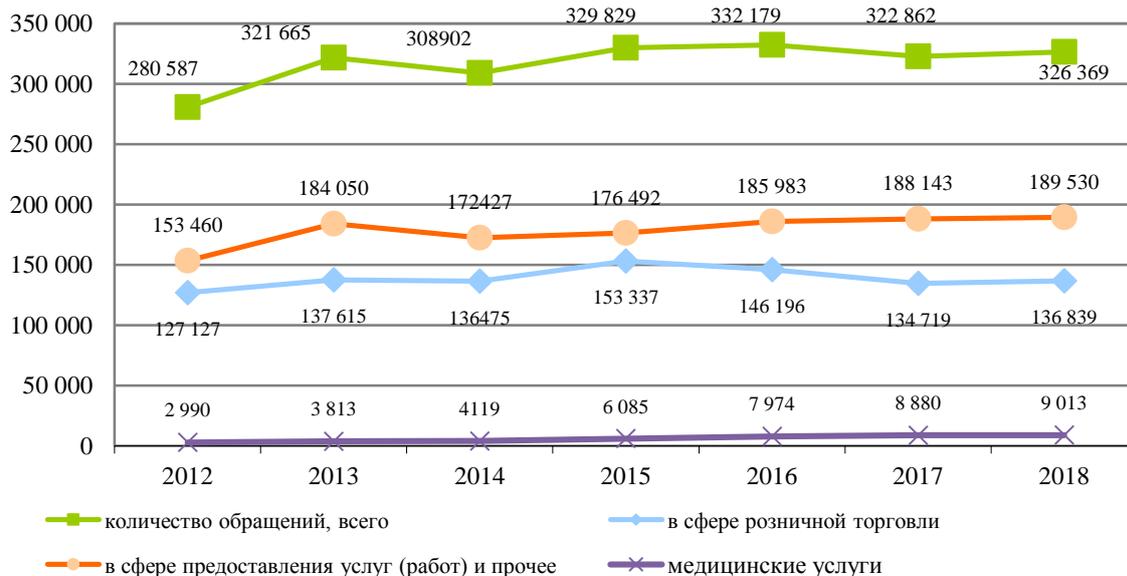
Отметим, что на «горячую линию» Роспотребнадзора не поступали жалобы на необоснованное завышение цены за перевозку. За время проведения «горячей линии» в широких масштабах были проведены мероприятия по информированию потребителей о работе «горячей линии» по услугам такси и каршеринга. Телефоны «горячих линий» были размещены на сайтах территориальных управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, а также распространены по всем каналам средств массовой информации; 3 354 сообщения было размещено в открытом для потребителей доступе (радио и телевидение, интернет-ресурсы, газеты, журналы), порядка 10 300 листовок, бюллетеней, буклетов и памяток распространено среди населения. По результатам рассмотрения обращений подготовлено 145 проектов претензий и 20 проектов исковых заявлений.

### 3.7. Медицинские услуги

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

В 2018 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 9 013 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, что на 1,5 % больше, чем в 2017 г. (8 880).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 7 лет с 2012 по 2018 гг. приведена на рис. 3.7.1.



**Рис. 3.7.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг (с 2012 по 2018 г.)

В общем объеме всех полученных в 2018 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг (9 013), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (6 646), составила 73,7 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2017 г. – 74,7 %; в 2016 г. доля данных обращений составляла 79,7 %; в 2015 г. – 78,4 %; в 2014 г. – 78,2 %; в 2013 г. – 80,8 %; в 2012 г. – 81,6 %), из которых 1 006 устных и 5 640 письменных обращений.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления: число таких обращений составило в 2018 г. 2 297, что на 4,6 % больше по сравнению с 2017 г. (2 191).

За 2018 г. было рассмотрено 8 782 обращения, из которых в 72 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (6 324); 23,5 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2 067); 3,5 % стали основанием для проведения проверок (307); 2,5 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (223).

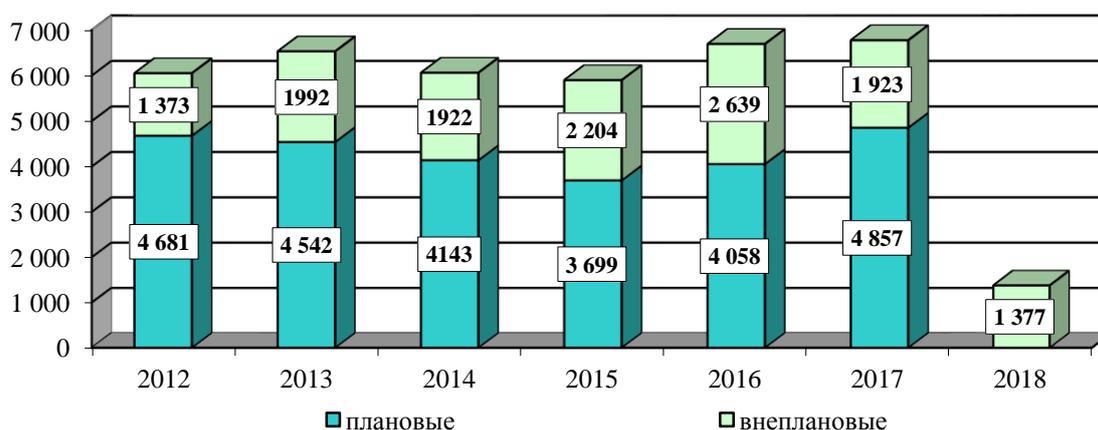
По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений в 2018 г. составлено 2 282 протокола об административных правонарушениях (в 2017 г рассмотрено 8 646 обращений, составлено 7 800 протоколов; в 2016 г. рассмотрено 7 718, составлено 1 347 протоколов, в 2015 г. рассмотрено 5 994 обращений, составлено 1 272 протокола); подано 69 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 51 иска, заявления; в 2015 г. – 45 исков, заявлений).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 1 377 проверок субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере медицинских услуг (в 2017 г. – 6 780 проверок; в 2016 г. – 6 697 проверок; в 2015 г. – 5 903 проверки).

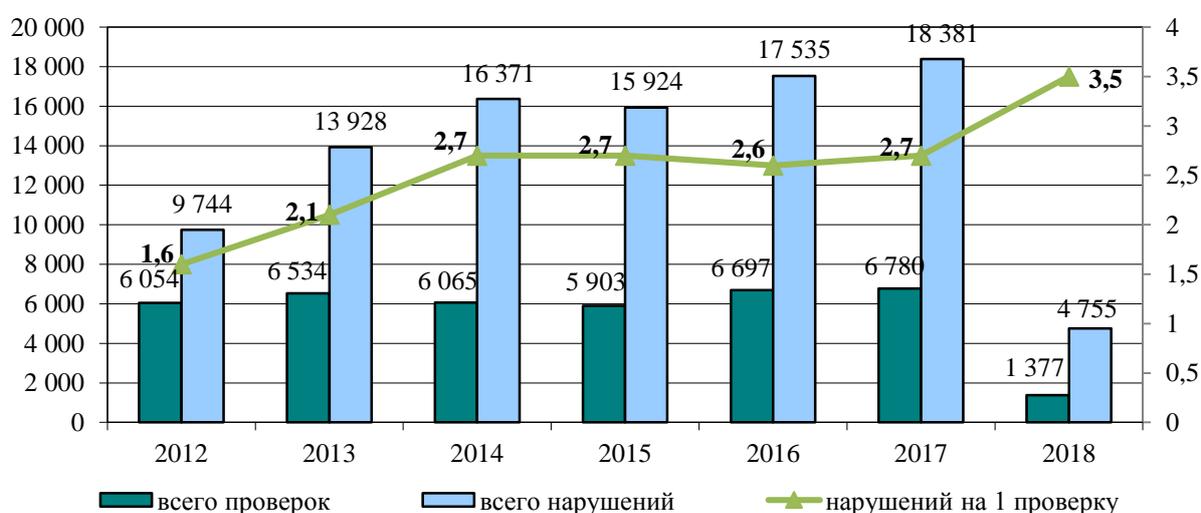
Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг представлены в табл. 3.7.1 и на рис. 3.7.2 и 3.7.3.

**Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по Российской Федерации с 2012 по 2018 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	6 054	4 681	1 373	9 744	1,6
2013	6 534	4 542	1 992	13 928	2,1
2014	6 065	4 143	1 922	16 371	2,7
2015	5 903	3 699	2 204	15 924	2,7
2016	6 697	4 058	2 639	17 535	2,6
2017	6 780	4 857	1 923	18 381	2,7
2018	1 377	0	1 377	4 755	3,5



**Рис. 3.7.2.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, по Российской Федерации с 2012 по 2018 г.



**Рис. 3.7.3.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации (с 2012 по 2018 г.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг. представлена в табл. 3.7.2.

Таблица 3.7.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2018 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	9 744	13 928	16 371	15 924	17 535	18 381	4755
из них:							
Закона «О защите прав потребителей»,	6 527	8 988	10 357	9 892	10 846	11 803	2574
в т. ч. по статьям:							
статья 4 (качество товара, работы, услуги)	423	649	661	606	605	619	167
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	45	100	30	38	45	102	9
статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	396	152	155	235	264	333	43
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	3792	5 404	6 751	6 206	6 877	6 858	1440
статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	130	276	166	187	141	200	33
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	747	1 113	1 176	1 130	1 472	1 576	227
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	994	1 294	1 418	1 490	1 442	2 115	655

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2018 году составлено 2 282 протоколов об административном правонарушении (в 2017 г. – 7 800; в 2016 г. – 7 380; в 2015 г. – 7 002; в 2014 г. – 7 056; в 2013 г. – 6 178; в 2012 г. – 4 924).

В 2018 г. вынесено 2 316 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2017 г. – 7 648 г., в 2016 г. – 7 192; в 2015 г. – 7 109; в 2014 г. – 7 061; в 2013 г. – 5 992; в 2012 г. – 4 685) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 9 730,1 тыс. руб. (в 2017 г. – 27 770,2 тыс. руб., в 2016 г. – 31 643,3 тыс. руб.; в 2015 г. – 33 334,9 тыс. руб.; в 2014 г. – 29 658,4 тыс. руб.; в 2013 г. – 23 112 тыс. руб.; в 2012 г. – 13 849 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 4,2 тыс. руб. (в 2017 г. – 3,6, в 2016 г. – 4,4 тыс. руб.; в 2015 г. – 4,7 тыс. руб.; в 2014 г. – 4,2 тыс. руб.; в 2013 г. – 3,9 тыс. руб.; в 2012 г. – 3 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2018 гг. представлена на рис. 3.7.4.

Число внеплановых проверок составило 6 279, в том числе проведённых на основании:

- обращений граждан, содержащих сведения о возникновении угрозы жизни и здоровью, – 1 960 проверок;
- обращений граждан, содержащих сведения о причинении вреда жизни и здоровью, – 1 142 проверки.

В работе 3 128 медицинских организаций (46,4 % от числа проверенных) выявлено 4 315 нарушений прав граждан в сфере охраны здоровья.

Анализ структуры нарушений показывает, что среди выявленных нарушений лидирующую позицию сохраняют нарушения в части низкой доступности и качества медицинской помощи (2 181 случай).



**Рис. 3.7.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2018 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2018 г. направлено 85 дел об административных правонарушениях (в 2017 г. – 138; в 2016 г. – 191; в 2015 г. – 188; в 2014 г. – 355; в 2013 г. – 278; в 2012 г. – 204).

По информации, представленной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения<sup>63</sup>, в 2018 году в Росздравнадзор поступило 89 751 обращение граждан, в том числе в центральный аппарат – 34 144, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 55 607.

В структуре обращений граждан основными вопросами являлись:

- качество и безопасность медицинской деятельности – 50 737 (56,5 %);
- обеспечение лекарственными средствами – 27 969 (31,2 %);
- лицензирование – 3 158 (3,5 %);
- качество лекарственных средств – 3 156 (3,5 %);
- антикоррупционные вопросы – 1 159 (1,3 %);
- обращение медицинских изделий – 1 097 (1,2 %);
- реализация государственных программ и национальных проектов – 1 062 (1,1 %);
- другие вопросы – 1 413 (1,7 %).

В 2018 году Росздравнадзором проведено 13 933 контрольных мероприятия в отношении 7 516 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения, в том числе плановых – 3 361, внеплановых –

<sup>63</sup> Письмо от 11.03.2019 № 01-11009/19.

10 572. План контрольных мероприятий выполнен на 100 %. Переход на риск-ориентированную модель контроля позволил сократить количество плановых проверок в 1,3 раза.

В рамках государственного контроля за качеством и безопасностью медицинской деятельности и соблюдением прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи осуществлено 7 620 проверок 6 748 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Число внеплановых проверок составило 6 279, в том числе проведённых на основании:

– обращений граждан, содержащих сведения о возникновении угрозы жизни и здоровью, – 1 960 проверок;

– обращений граждан, содержащих сведения о причинении вреда жизни и здоровью, – 1 142 проверки.

В работе 3 128 медицинских организаций (46,4 % от числа проверенных) выявлено 4 315 нарушений прав граждан в сфере охраны здоровья.

Анализ структуры нарушений показывает, что среди выявленных нарушений лидирующую позицию сохраняют нарушения в части низкой доступности и качества медицинской помощи (2 181 случай), второе по значимости нарушение – медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия пациента (891 случай), выявлено 427 случаев нарушения государственных гарантий в части предоставления бесплатной медицинской помощи. Имели место 482 случая отказа в оказании медицинской помощи.

По результатам проверок выдано 3 128 предписаний об устранении выявленных нарушений, составлено 742 протокола об административном правонарушении. В 536 случаях материалы проверок направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования, в 320 случаях – в правоохранительные органы, по результатам 767 проверок информация направлена в органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Следует отметить большое количество нарушений медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи (выявлено 11 565 нарушений порядков оказания медицинской помощи). Основными проблемами при исполнении медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи являлись нарушения стандартов оснащения (83,7 %) и нарушения требований к организации деятельности медицинской организации (12,4 %).

По результатам проверок выдано 2 626 предписаний об устранении выявленных нарушений, составлено 1 309 протоколов об административном правонарушении. В 568 случаях материалы проверок направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования, в 279 случаях – в правоохранительные органы, по результатам 724 проверок информация направлена в органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

В 2018 году органами государственной власти в сфере охраны здоровья продолжен контроль за организацией оказания и соблюдением прав граждан при получении медицинской помощи и льготном лекарственном обеспечении.

Проведено 1 345 проверок органов государственной власти в сфере охраны здоровья и 17 территориальных фондов обязательного медицинского страхования, из них 19 – плановых проверок, 1 326 – внеплановых. По результатам проверок выдано 664 предписания об устранении выявленных нарушений, составлено 102 протокола об административном правонарушении.

В течение 2018 года на официальном сайте Росздравнадзора размещена информация о 1 394 наименованиях медицинских изделий, находящихся в обращении с нарушением действующего законодательства, в том числе о 249 незарегистрированных, 435 – о недоброкачественных и 20 фальсифицированных медицинских изделиях; об отзыве 409

наименований медицинских изделий производителями/уполномоченными представителями производителей и изъятии из обращения 37 наименований медицинских изделий, 182 информационных письма о новых данных по безопасности медицинского изделия.

В ходе контрольных мероприятий ограничено обращение 4 341 956 единиц медицинских изделий, не соответствующих установленным требованиям.

В правоохранительные органы направлено 359 сообщений по признакам преступлений в сфере обращения медицинских изделий.

В связи со вступлением в 2017 году в силу приказа Росздравнадзора «Об утверждении порядка осуществления фармаконадзора», определившем требования к мониторингу эффективности и безопасности применения лекарственных средств в медицинских организациях и в компаниях – держателях регистрационных удостоверений, значительно возрос процент выявляемых серьезных нежелательных реакций. Так, в 2016 году количество сообщений о случаях серьезных нежелательных реакций составляло 23 % от общего количества извещений, в 2017 г. – 39 %, а в 2018 г. – 69 %. В 2018 году поступило и рассмотрено 28 116 сообщений о нежелательных реакциях и терапевтической неэффективности при применении лекарственных препаратов от субъектов обращения лекарственных средств.

Развитие и повышение эффективности фармаконадзора в 2018 году велось в направлении внедрения в практику международной стандартизированной терминологии нежелательных реакций и новой национальной базы по фармаконадзору, основанной на международном формате данных о нежелательных реакциях, новых рекомендательных документов по безопасности иммунизации, совершенствования механизмов контроля качества лекарственных средств, вызвавших нежелательную реакцию.

### 3.8. Развитие национальной цифровой экономики

В соответствии с целями и задачами основных мер государственной политики Российской Федерации по созданию необходимых условий для развития цифровой экономики Российской Федерации Правительство Российской Федерации распоряжением от 28 июля 2017 г. № 1632-р<sup>64</sup> утвердило программу «Цифровая экономика Российской Федерации».

Одним из ключевых направлений реализации этой Программы стал план мероприятий по направлению «Нормативное регулирование программы «Цифровая экономика Российской Федерации», предусматривающий, в том числе, решение целого ряда вопросов, которые могут оказать самое непосредственное влияние на формирование потребительских правоотношений. Среди них:

- уточнение правил электронной идентификации лица при совершении дистанционных сделок и применения электронной подписи;
- заключение страховыми агентами и страховыми брокерами договоров страхования в электронном виде;
- совершенствование правил обработки информации и персональных данных, в т. ч. в части использования обезличенных данных, данных об используемом в рамках интернета вещей оборудовании, своевременного подключения к сети Интернет и безопасного функционирования устройств;
- определение информации в качестве объекта гражданских прав, включение информации в хозяйственный оборот;
- реформирование законодательства в области сертификации в целях повышения конкурентоспособности российских технологий и российского бизнеса за счет перехода к электронной сертификации;

<sup>64</sup> Документ утратил силу с 12.02.2019 в связи с изданием распоряжения Правительства РФ от 12.02.2019 № 195. Президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам протоколом от 24.12.2018 № 16 утвержден «Паспорт национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации"».

- создание правовых оснований для работы с «большими данными»;
- совершенствование электронного правосудия, в том числе порядка предоставления и оценки доказательств в электронной форме.

В соответствии с вышеназванным планом мероприятий Роспотребнадзор на регулярной основе принимает участие в экспертном обсуждении целого ряда законопроектов, направленных на:

- формирование более эффективного электронного гражданского оборота посредством уточнения и при необходимости определения новых и/или уточнения существующих требований к формам сделок;
- установление обязанности по обеспечению приема к оплате платежных карт и иных применимых безналичных средств платежа для всех без исключения организаций, осуществляющих продажу товаров дистанционным способом через сеть Интернет;
- формирование правовой основы для создания электронной системы альтернативных механизмов разрешения споров (медиация и онлайн-разрешение споров).

Согласно планам мероприятий по направлениям «Информационная безопасность» и «Информационная инфраструктура» программы «Цифровая экономика Российской Федерации», планируется увеличить долю граждан, повысивших грамотность в сфере информационной безопасности, медиапотребления и использования интернет-сервисов, с 10 % в 2018 г. до 50 % в 2024 г.

При этом создание экосистемы цифровой экономики должно учитывать, что одним из драйверов ее роста является развитие потребительского онлайн-рынка. Не случайно в структуре современных экономик отдельных государств домохозяйства потребляют товаров и услуг на сумму, эквивалентную 60–70 % ВВП. Кроме того, в цифровом пространстве наибольшие темпы роста наблюдаются в B2C<sup>65</sup> секторе: прирост данного сегмента на мировом рынке составляет 20 % на протяжении уже трех лет. В российской экономике этот сегмент также показывает устойчивый рост схожими темпами.

С учетом названных обстоятельств и в целях укрепления доверия потребителей в сферах электронной торговли и оказания дистанционных услуг План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р) также предусматривает реализацию целого ряда мер, направленных на:

- совершенствование правовой среды;
- создание онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров на основе лучших практик, учитывающего развитие института независимой экспертизы качества товаров и услуг, с участием общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей и проведение информационной кампании;
- ввод в промышленную эксплуатацию цифровой платформы для потребителей, предусматривающей создание информационных сервисов для потребителей в целях решения типичных жизненных ситуаций, получение полной информации из государственных и иных ресурсов о лицензиях, разрешениях, документах о подтверждении соответствия продукции (работ, услуг), о воздействии товаров на здоровье человека и иной потребительской информации, а также создание мобильного приложения, объединяющего существующие сервисы по проверке маркировки товаров и хранению электронных кассовых чеков, а также новые сервисы получения информации об отраслевых рейтингах, отзывах потребителей, сведений о небезопасной и отозванной продукции, результатах общественной экспертизы товаров и другие сервисы.

Предоставление потребителю высокотехнологичного инструмента по поиску и проверке необходимой информации о товарах, услугах, субъектах цифровой и традиционной экономики, лучших потребительских практиках, рейтингах, способах самозащиты

<sup>65</sup> B2C (Business-to-Consumer) – взаимоотношения между коммерческой организацией и потребителями.

экономических интересов позволит не только повысить уровень доверия к государству и институтам цифровой экономики, но и приведет к развитию новых рациональных моделей потребления, лишенных многих признаков потребительского или предпринимательского «экстремизма», сбережению денежных средств граждан, повышению качества товаров и услуг, степени добросовестной конкуренции, уровня культуры производства и обслуживания.

С 1 января 2019 г. вступил в силу Федеральный закон от 29 июля 2018 г. № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 250-ФЗ), который был разработан Роспотребнадзором во исполнение соответствующего поручения Правительства Российской Федерации от 23 марта 2017 г. № ОГ-П12-1691.

Данный закон, который быстро получил неофициальное название «закон об агрегаторах», еще на стадии законопроекта вызывал пристальный интерес, что само по себе объективно свидетельствует о его безусловной значимости, актуальности и своевременности.

Он направлен на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками потребительского рынка, которые, сформировав по сути новую нишу в сегменте электронной торговли, пока даже не имеющую своего отечественного названия и чаще всего именуемую маркетплейс<sup>66</sup>, до настоящего времени вообще никакой ответственности перед потребителями в рамках законодательства о защите прав потребителей не несли.

В этой связи «закон об агрегаторах» среди прочего стал реальным свидетельством практической имплементации в российскую юрисдикцию тех положений обновленных Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты потребителей, согласно которым (п. 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».

Закон № 250-ФЗ определяет правовое положение нового субъекта потребительских отношений – владельца агрегатора информации о товарах и услугах в сети Интернет, а также дополняет обязанности продавцов, исполнителей, уполномоченных организаций, уполномоченных индивидуальных предпринимателей по доведению достоверной информации о себе непосредственно на своем сайте или через информационный ресурс владельца агрегатора. Также им устанавливается ответственность владельца агрегатора, если указанная информация до потребителя не доводится (в том числе, если она отсутствует в полном объеме на сайте продавца (исполнителя)), а также определяется его ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем).

В рамках осуществляемого Роспотребнадзором (его территориальными органами) федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей соблюдение обязательных требований в сфере электронной коммерции (главным образом при дистанционной продаже товаров в сети Интернет) объективно рассматривается в качестве приоритета (не случайно этот вопрос в числе главных был вынесен на президиум Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18 апреля 2017 г.).

<sup>66</sup> Маркетплейс (англ. *online marketplace, online e-commerce marketplace*) – платформа электронной коммерции, предоставляющая информацию о продукте или услуге третьих лиц, чьи операции обрабатываются оператором маркетплейса. Маркетплейс представляет собой форму многоканальной электронной коммерции и позволяет оптимизировать процесс предоставления продуктов или услуг.

Именно в этом сегменте фиксируется стабильный рост числа обращений потребителей по поводу нарушения их прав (с 2012 г. количество таких обращений выросло в целом в 3,5 раза):

- 2015 год – 8 569 обращений, или 5,5 % от количества поступивших обращений по вопросам розничной торговли и 2,5 % от общего количества обращений;
- 2016 год – 8 774 обращений, или, соответственно, 6 % и 2,6 %;
- 2017 год – 11 649 обращений, или, соответственно, 8,6 % и 3,6 %;
- 2018 год – 16 174 обращения, или 11,8 % и 4,9 %, соответственно.

На этом фоне показательно явно незначительное число проведенных проверок в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих свою деятельность в рассматриваемой сфере потребительских правоотношений: в 2015 году их было 253 (их них проверок с выявленными нарушениями – 168, всего выявлено нарушений – 916, общая сумма наложенных штрафов – 2 975,3 тыс. руб.), в 2016 году – 290 проверок (их них проверок с выявленными нарушениями – 186, выявлено нарушений – 822, общая сумма штрафов 7 154,8 тыс. руб.), в 2017 году – 72 проверки (их них проверок с выявленными нарушениями – 49, выявлено нарушений – 562, общая сумма штрафов 722 тыс. руб.), в 2018 году – 78 проверок (их них проверок с выявленными нарушениями – 57, выявлено нарушений – 286, общая сумма штрафов 658,0 тыс. руб.).

Показатели соответствующей судебной практики, связанной с участием территориальных органов Роспотребнадзора в защите прав потребителей, вступающих в правоотношения с хозяйствующими субъектами, осуществляющими свою деятельность по продаже товаров в сети Интернет:

- дано заключений в судах в 2015 году – 127, удовлетворены требования потребителей в 119 случаях (93 %), присуждено денежных средств в пользу потребителей 8 470,3 тыс. руб.; в 2016 году дано 105 заключений, удовлетворено 96 исков (91 %), потребителям присуждено денежных средств на сумму 4 984,3 тыс. руб.; в 2017 году дано 194 заключения, удовлетворено 175 исков (90 %), потребителям присуждено денежных средств на сумму 6 579,0 тыс. руб.; в 2018 году – дано 150 заключений, удовлетворено 132 иска (88 %), потребителям присуждено денежных средств на сумму 8 011,3 тыс. руб.
- подано исков в суд в 2015 году – 43 (удовлетворено 33, или 76 %), из них в защиту неопределенного круга лиц – 14 (удовлетворено 9 или 64 %), в защиту конкретного потребителя – 29 (удовлетворено 24, или 82 %), присуждено денежных средств в пользу потребителей – 1 861,6 тыс. руб.; в 2016 году соответственно – 405 (311, или 76 %), 353 (271, или 76 %), 52 (40, или 77 %), присуждено денежных средств – 2 781,9 тыс. руб.; в 2017 году – 577 (503, или 87 %), 498 (438 или 88 %), 79 (65, или 82 %), присуждено денежных средств – 4 784,6 тыс. руб.; в 2018 году – 769 (644, или 83 %), 702 (580, или 83 %), 66 (63 или 95 %), присуждено денежных средств – 3 550,5 тыс. руб.

Указанные статистические данные свидетельствуют о том, что в своей практической деятельности территориальные органы Роспотребнадзора в большей степени делают акцент на судебной защите потребителей, чьи права были нарушены при совершении покупок в сети Интернет.

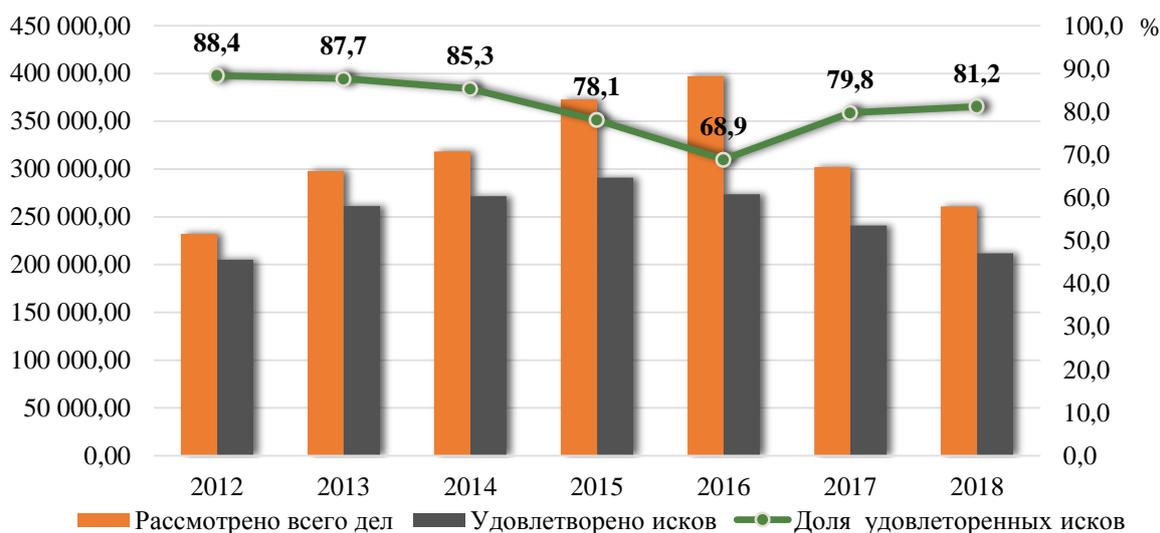
При этом наиболее активная судебная практика сформировалась в 2018 году у территориальных органов Роспотребнадзора в следующих субъектах Российской Федерации:

- связанная с участием в судах в целях дачи заключения по делу: Саратовская (16), Нижегородская (11), Липецкая (10), Калининградская (10), Орловская (9) области, Республика Карелия (8) и г. Москва (8);
- связанная с инициативной подачей соответствующих исков в суд (в том числе в защиту неопределенного круга потребителей): г. Москва – 101 (89), Самарская – 95 (94), Московская – 81 (80), Омская – 71 (71), Тульская – 61 (52), Мурманская – 48 (48) области.

## 4. Судебная защита прав потребителей

### 4.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах

В 2018 г. продолжала формироваться судебная практика с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации<sup>67</sup>, изложенной в постановлении Пленума ВС РФ № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при этом с 2017 года наблюдается изменение основных тенденций соответствующих показателей.



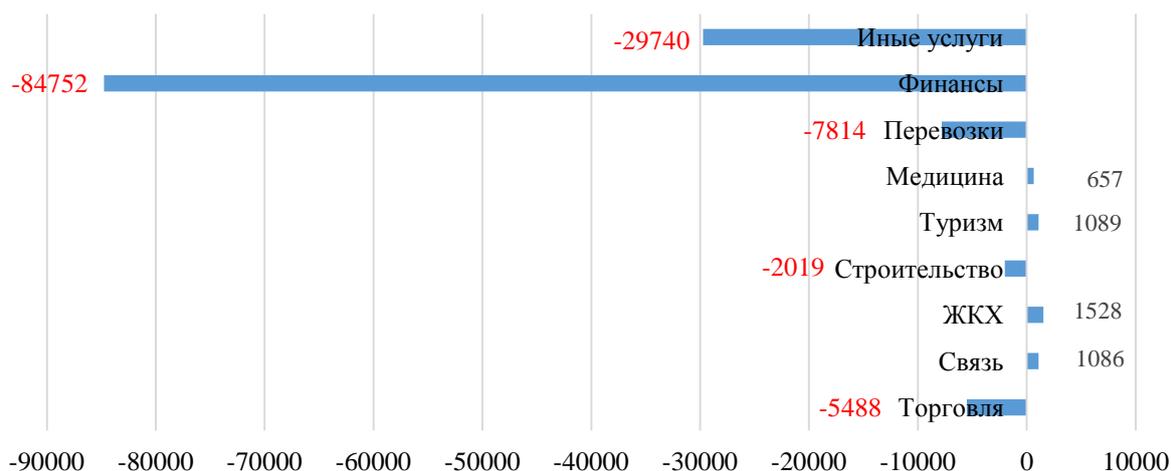
**Рис. 4.1.1.** Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей<sup>68</sup>

Вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы: количество рассмотренных дел данной категории увеличилось за пять лет на 71 % и достигло 397 145 в 2016 г. (рис. 4.1.1). В 2017 году этот показатель снизился до уровня 2013 года (на 24 % по сравнению в 2016 годом) и составил чуть более 300 тысяч дел, а в 2018 году снизился еще на 14 % (на 34 % по сравнению в 2016 г.).

Анализируя причины такого существенного снижения (на 34 % за 2 года), можно проследить, как менялось количество рассмотренных дел в различных потребительских сферах (рис. 4.1.2). Самое существенное снижение количества рассмотренных потребительских исков приходится на сферу перевозок (–153 %), финансовых услуг (–130 %, со 150 тысяч до 65 тысяч споров) и в иных сферах (–108 %). В сфере торговли и строительства снижение произошло на 7 %. По спорам, касающимся сферы оказания услуг связи и медицинских услуг, произошел прирост на 30 %, в сфере туризма – на 25 %. В сфере оказания жилищно-коммунальных услуг в 2017 году наблюдалось снижение такой активности (на 22 %), однако в 2018 году количество споров существенно выросло (на 25 % к показателям 2017 г.). Аналогичная ситуация касалась потребительских споров в сфере туризма. В 2017 году их количество сократилось с 3,3 до 2,6 тысяч, однако в 2018 году было рассмотрено уже 4,5 тысячи таких исков. В иных сферах проявляются либо тенденции к снижению количества судебных дел (торговля и сфера оказания финансовых услуг), либо к их увеличению.

<sup>67</sup> Далее также – ВС РФ

<sup>68</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ



**Рис. 4.1.2.** Сведения о приросте (уменьшении) количества рассмотренных в 2018 году судебных дел по различным сферам (в соотношении с 2016 г.)<sup>69</sup>

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то тенденция роста этого показателя с 2017 года сохранилась. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2015 г. их доля снизилась до 78 %, в 2016 г. составила 68,9 %, в 2017 г. вновь вернулась на уровень 2015 года и составила почти 80 %, а в 2018 году – 81 %.

Существенное ухудшение данного показателя произошло в 2016 году из-за резкого увеличения количества судебных исков к кредитным организациям и значительного сокращения доли удовлетворенных исков данной категории. В 2016 году было удовлетворено 38 % исков, в 2017 году показатель вырос до 60 %, а в 2018 году составил уже 71 %.

В табл. 4.1.1 отражена полная информация о доле рассмотренных судебных дел, окончившихся удовлетворением требований заявителя, в динамике за пять лет. Зеленым цветом выделена наиболее высокая группа показателей (от 80 до 100 процентов удовлетворённых исков), оранжевым цветом – показатели среднего уровня (от 63 до 80 процентов) и красным цветом – показатели ниже 63 процентов.

Наибольшая доля удовлетворенных исков в 2018 г. касалась споров, вытекающих из договоров в сфере строительных услуг (95 %), образования (87 %), отдыха, культуры, спорта, жилищных услуг, услуг связи и туристских услуг (по 86 %), розничной торговли (84 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам об оказании финансовых услуг кредитными организациями (64 %), финансовых услуг, оказываемых некредитными организациями (66 %), платных медицинских услуг (65 %).

Наибольший прирост в 2018 году по анализируемым показателям произошел в финансовой сфере, а также в сфере услуг связи и в области образовательных услуг.

В 2018 году снижение показателей зафиксировано в 5 сферах из 16 (как и в 2017 г.).

<sup>69</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, окончившихся удовлетворением требований заявителя (%)<sup>70</sup>

Категория дел	Доля, %				
	2014	2015	2016	2017	2018
Всего	85,3	78,1	68,93	79,8	81
Из договоров в сфере					
услуг торговли	86,9	86,3	85,18	86,9	84
услуг связи	62	68,3	70,99	82,4	86
коммунальных услуг	83,4	83,5	83,44	77,7	79
жилищных услуг	90	85,8	85,53	85,7	86
бытовых услуг	85	83,6	79,94	83	81
строительных и связанных с ними инженерных услуг	93	93	94,14	95,4	95
туристских услуг	83,6	83,9	84,93	79,5	86
услуг отдыха, культуры и спорта	84,8	87,3	89	89,4	86
санаторно-оздоровительных услуг	72,7	85,7	73,42	84	82
медицинских услуг	58	62	67,29	64,6	65
транспортных услуг	94	94	87,55	80,9	81
услуг в области образования	71,1	78,3	79,44	83,8	87
иных услуг	74,8	54	82,96	80,8	80
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере					
услуг кредитных организаций	78,5	81,2	37,78	60,5	64
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	85,3	78,1	67,96	64	66
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	–	–	48,41	67,2	83
Из договоров в иных сферах деятельности	91	86,3	87,06	84,8	82
Иски, поданные					
от физических лиц к юридическим лицам	84,7	76,7	65,59	76,3	79
от общественных объединений в интересах физических лиц	83,5	77,1	77,57	81,8	83
органами Роспотребнадзора	92	90	91,02	83	97

Отметим, что за период с 2014 по 2018 год наиболее стабильной с точки зрения прогнозируемости вынесения положительного судебного решения является строительная сфера, сфера оказания жилищных услуг, услуг отдыха, культуры и спорта, розничная торговля. Стабильный рост доли положительных судебных решений наблюдается только в двух сферах: оказания услуг связи, где этот показатель за 4 года вырос с 62 до 86 процентов, и в сфере предоставления образовательных услуг (рост с 71 до 87 %).

Во всех иных сферах потребительских правоотношений наблюдаются периодические спады или всплески подачи немотивированных, с точки зрения судей, исков.

Из табл. 4.1.1 также видно, что в 2018 г. только 79 % исков, поданных потребителями самостоятельно, подлежали удовлетворению. Если в интересах потребителей обра-

<sup>70</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ.

щались общественные объединения, шансы на положительное судебное решение возрастали до 83 %. Всего общественными объединениями было подано 4 352 иска, что в два раза ниже, чем в 2017 году (8,5 тыс. исков). По искам, поданным Роспотребнадзором, положительные решения были приняты в 97 % случаев. Всего судебной статистикой в 2018 г. было зафиксировано чуть более 2 тысяч таких исков (в 2017 г. – более 6 тыс.).

Важно 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, а в 2018 г. этот показатель существенно вырос – за счет снижения доли финансовых споров. Если в 2016 году на споры с кредитными организациями приходится порядка 30 % всех рассмотренных дел, то в 2018 году только 15 % (табл. 4.1.2).

Топ-5 самых конфликтных с точки зрения защиты прав потребителей сфер выделены в табл. 4.1.2 оранжевым цветом.

Таблица 4.1.2

**Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, вытекающих из споров в различных сферах в 2016 и 2018 гг.<sup>71</sup>**

Категория дел	Доля, %		
	2016	2017	2018
Из договоров в сфере			
услуг торговли	21,08	31,6	30,0
услуг связи	0,70	0,9	1,5
коммунальных услуг	4,57	4,9	5,4
жилищных услуг	1,38	2,0	2,1
бытовых услуг	0,72	0,9	1,0
строительных и связанных с ними инженерных услуг	8,54	12,0	12,2
туристских услуг	0,85	0,9	1,7
услуг отдыха, культуры и спорта	0,32	0,4	0,4
санаторно-оздоровительных услуг	0,04	0,1	0,1
медицинских услуг	0,39	0,7	0,8
транспортных услуг	3,20	1,7	2,0
услуг в области образования	0,19	0,3	0,4
иных услуг	13,21	9,5	10,5
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере			
услуг кредитных организаций	29,71	20,0	14,9
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	1,89	0,9	0,8
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	6,07	5,2	9,1
Из договоров в иных сферах деятельности	7,14	8,0	7,1

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 4.1.3.

В 2018 году общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам, осталась на уровне 2017 года. При этом если на пике, в 2016 году, она составляла 42,7 млрд руб., то в 2018 г. – 32 млрд руб. Такое снижение на 25 % соответствует снижению более чем на четверть количества рассмотренных судами исков.

<sup>71</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ от 26.04.2017 № СД-АГ/647.



**Рис. 4.1.3.** Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб (млрд руб.)<sup>72</sup>

В табл. 4.1.3 указаны сведения о средней сумме, присужденной судом потребителю, по различным сферам спорных правоотношений.

Учитывая средние показатели за 4 года (с 2015 по 2018 г.), размер сумм, присужденных потребителям, составляет в сферах оказания:

- строительных и связанных с ними инженерных услуг – 326 854 руб.;
- финансовых услуг за исключением кредитных организаций – 176 811 руб.;
- жилищных услуг – 139 290 руб.;
- медицинских услуг – 134 448 руб.;
- иных услуг – 131 588 руб.;
- туристских услуг – 110 121 руб.;
- транспортных услуг – 109 542 руб.;
- бытовых услуг – 108 804 руб.;
- услуг кредитных организаций – 82 002 руб.;
- услуг торговли – 80 045 руб.;
- санаторно-оздоровительных услуг – 63 800 руб.;
- услуг в области образования – 59 756 руб.;
- услуг отдыха, культуры и спорта – 41 431 руб.;
- услуг связи – 29 320 руб.;
- коммунальных услуг – 25 516 руб.

При этом средняя сумма, взысканная в пользу потребителей по решению суда, составляет в среднем 120 130 тыс. руб.

Показательно, что судебные решения в отношении индивидуальных предпринимателей в 2018 году в среднем почти в 2 раза «дешевле», чем решения по искам к юридическим лицам (70 и 130 тыс. руб. соответственно).

По требованию общественных объединений потребителей в 2018 году в среднем по одному иску было присуждено 110 тыс. руб., в 2017 году этот показатель составлял 61 тыс. руб.

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных ВС РФ.

<sup>72</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ.

**Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в зависимости от сферы спорных правоотношений (руб.)<sup>73</sup>**

Категория дел	Средняя сумма на удовлетворенное требование по решению суда, руб.				
	2015	2016	2017	2018	среднее за 4 года
<b>Из договоров в сфере</b>					
услуг торговли	82 750	81 051	71 373	85 005	80 045
услуг связи	17 344	54 218	34 469	11 248	29 320
коммунальных услуг	26 348	25 551	24 549	25 614	25 516
жилищных услуг	134 084	143 444	132 259	147 373	139 290
бытовых услуг	105 661	105 563	84 701	139 291	108 804
строительных и связанных с ними инженерных услуг	410 783	304 793	293 179	298 661	326 854
туристских услуг	123 123	107 989	84 694	124 677	110 121
услуг отдыха, культуры и спорта	26 679	38 856	32 732	67 456	41 431
санаторно-оздоровительных услуг	61 664	69 154	45 882	78 499	63 800
медицинских услуг	191 042	147 015	69 013	130 722	134 448
транспортных услуг	110 915	135 237	99 066	92 948	109 542
услуг в области образования	50 363	66 708	46 090	75 864	59 756
иных услуг	114 565	130 662	134 618	146 508	131 588
<b>Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере</b>					
услуг кредитных организаций	81 457	102 470	67 209	76 871	82 002
финансовых услуг, за исключением кредитных организаций	217 724	199 703	138 609	151 206	176 811

Всего в 2018 г. было дано 9 543 заключения по делу в целях защиты прав потребителей (статья 47 ГПК РФ и пункт 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей»), рис. 4.1.4. Таким образом, начиная с 2011 года общее число заключений стабилизировалось у отметки 9–10 тыс. единиц. При этом за последний год прирост составил 5 %.



**Рис. 4.1.4.** Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей

Больше всего заключений от общего количества дано Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан, которое уже третий год удерживает лидерство по данному показателю (7,7 % от общего количества всех заключений). Также высокая активность по данному

<sup>73</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ.

вопросу зафиксирована со стороны Управления по Ямало-Ненецкому автономному округу и Омской области – с долями 4,7 % и 4,2 % соответственно.

Только в 2 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя (на 11 % в Московской области и на 1 % в Омской области). Остальные территории увеличили свои прошлогодние показатели: ЯНАО и Красноярский край – почти на 40 %, г. Москва и Саратовская область – на 30 %, Республика Татарстан – на 20 %, Алтайский край – на 10 %, Тюменская область – на 7 %, Самарская область – на 2 % табл. 4.1.4.

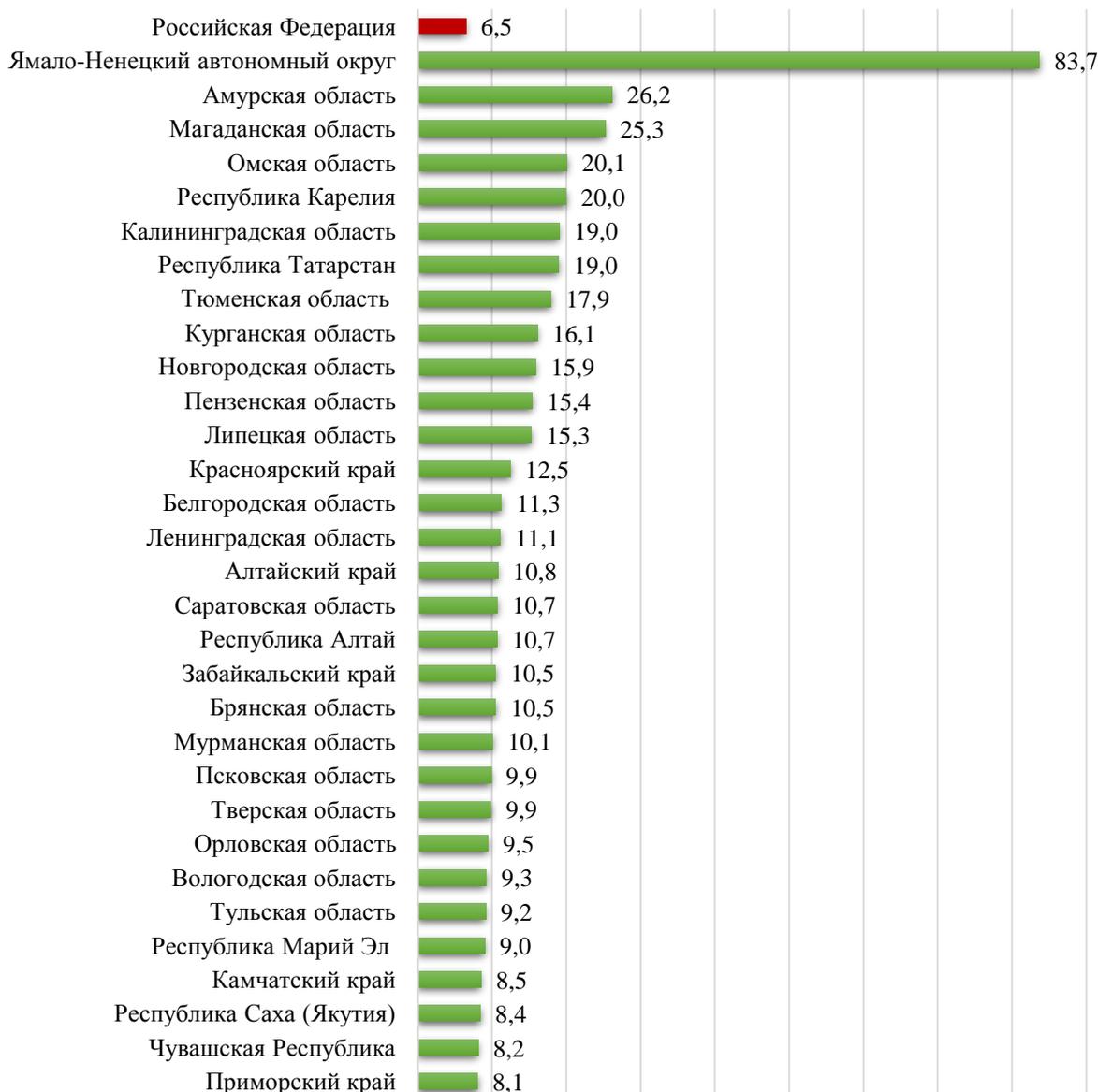
Таблица 4.1.4

**Количество заключений, данных в судах территориальными органами  
Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей**

№ п/п	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах			Доля от общего показателя по России в 2018 г., %
		2016	2017	2018	
	<b>Всего по Российской Федерации</b>	<b>9 283</b>	<b>9 078</b>	<b>9543</b>	<b>100,0</b>
1	Республика Татарстан	427	611	735	7,7
2	Ямало-Ненецкий автономный округ	362	320	447	4,7
3	Омская область	389	402	398	4,2
4	Красноярский край	279	260	358	3,8
5	г. Москва	190	235	314	3,3
6	Саратовская область	200	204	267	2,8
7	Тюменская область	240	245	261	2,7
8	Алтайский край	326	232	257	2,7
9	Самарская область	243	245	250	2,6
10	Московская область	181	254	224	2,3

Пересчет количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей на 100 000 населения того или иного региона (рис. 4.1.5) показывает, что наибольшую защиту потребителям в подобной форме предоставляют управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому АО (83,7 заключений на 100 000 населения), Амурской области (26,2), Магаданской области (25,3), Омской области (20,1), Республике Карелия (20). На рис. 3.7 представлены лидирующие по данному показателю регионы. В сравнении с 2016 и 2017 годом в десятке лидеров остались территориальные органы Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу, Амурской, Курганской, Липецкой, Омской, Тюменской, Астраханской областям. К лидерам 2017 года прибавились управления по республикам Карелия и Татарстан, Калининградской и Пензенской областям.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 4.1.5), показывает, что большая часть традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (45 %). Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров (автомобили, технически сложные товары и т. п.), что стимулирует граждан на реализацию своих гражданских прав на судебную защиту. На долю судебных дел, связанных с оказанием финансовых услуг, приходится около 15 % всех заключений, а в интересах потребителей бытовых услуг (к ним, прежде всего, относится изготовление мебели на заказ) и жилищно-коммунальных услуг дано по 10 % и 6 % от всех заключений соответственно.



**Рис. 4.1.5.** Распределение количества данных в судах заключений по субъектам Российской Федерации в 2018 г., на 100 тыс. населения

Анализ статистических данных за последние 4 года показывает, что неуклонно растет количество заключений в восьми проанализированных сферах потребительских правоотношений из одиннадцати. По отношению к 2015 г. в 2,5 раза увеличилось количество заключений в судах, данных в целях защиты потребителей медицинских услуг, в 3,6 раз – услуг связи, в 1,3 раза – образовательных услуг и торговли по образцам.

Таблица 4.1.5

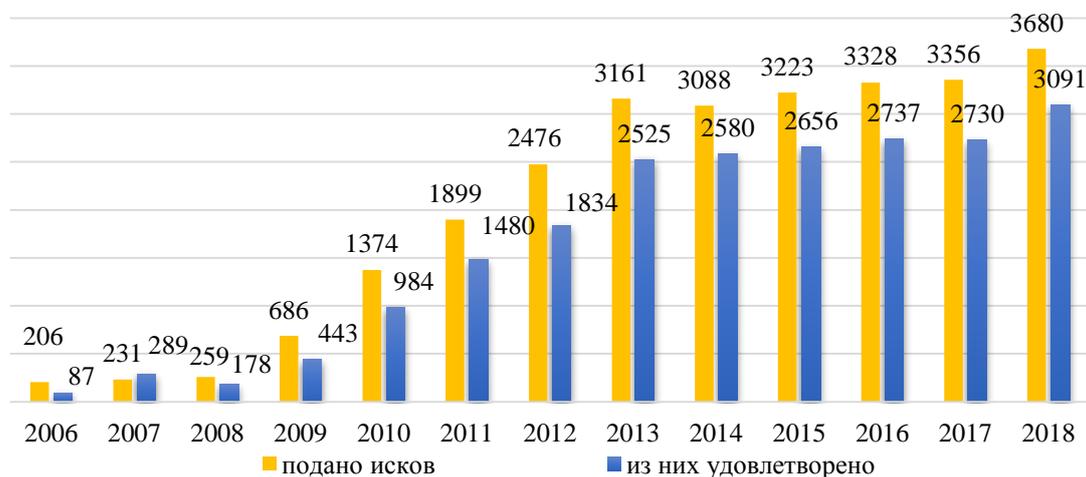
**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2015–2018 гг.**

Категория дел	Количество заключений			
	2015	2016	2017	2018
1	2	3	4	5
Из договоров в сфере				
розничной торговли	4 381	4 266	4 212	4 247
в том числе по образцам	476	567	670	705

Продолжение табл. 4.1.5

1	2	3	4	5
услуг связи	60	72	103	217
коммунальных услуг	632	758	721	558
бытовых услуг	796	860	828	919
долевого строительства жилья	494	584	536	523
туристских услуг	250	258	209	315
медицинских услуг	79	131	170	206
транспортных услуг	84	76	94	152
услуг в области образования	46	63	69	60
финансовых услуг	2 207	1 682	1 330	1 480

В 2018 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 3 680 таких исков (3 091 удовлетворен), что выше уровня 2013–2017 гг. (рис. 4.1.6).

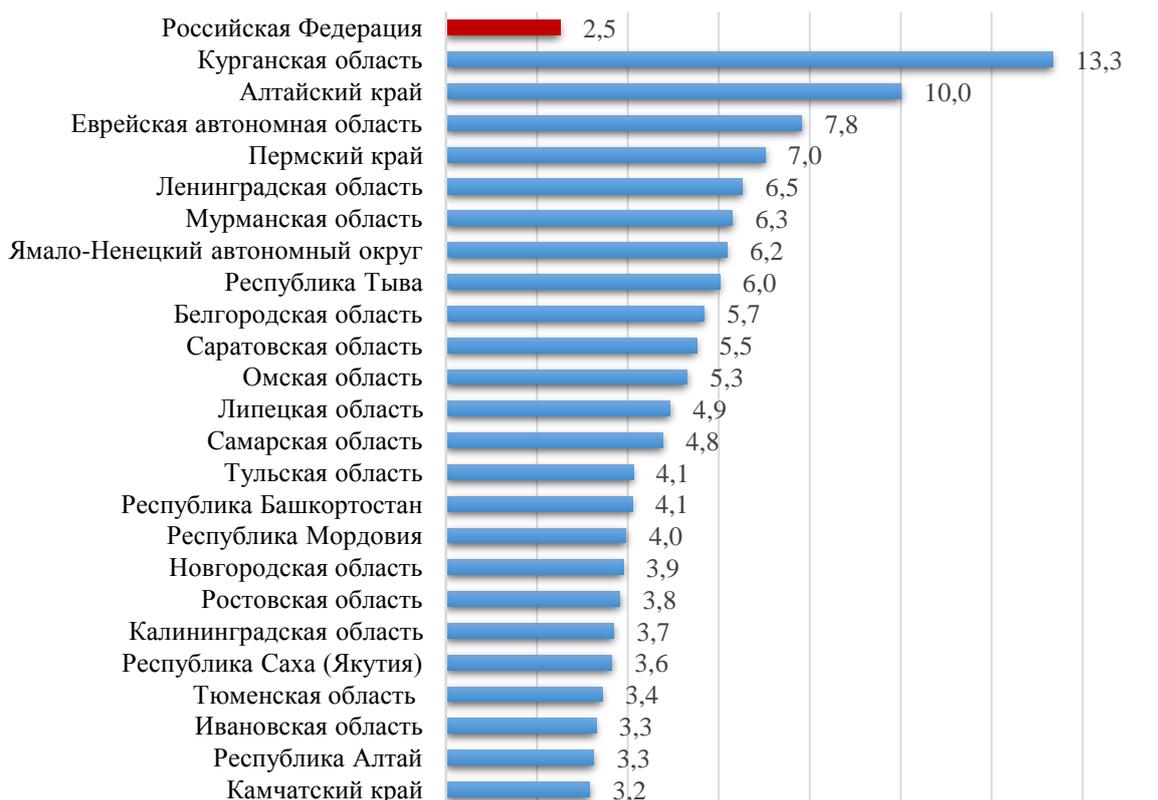


**Рис. 4.1.6.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей

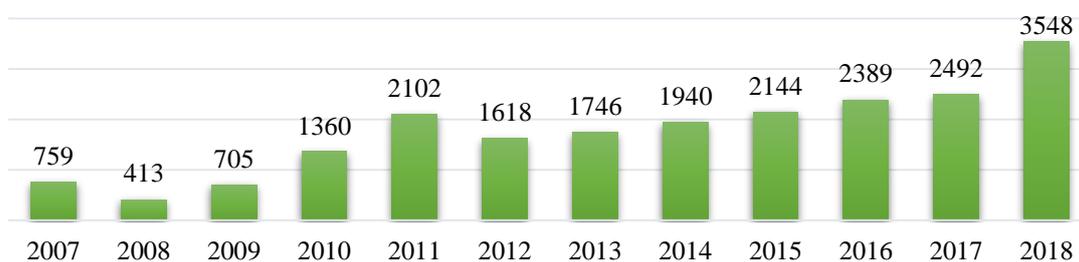
Лидерами по количеству исков в защиту неопределенного круга потребителей по субъектам Российской Федерации в 2018 г. на 100 000 населения являются управления Роспотребнадзора по следующим субъектам: Курганская область, Алтайский край (данные управления также были лидерами в 2017 году), Еврейская автономная область, Пермский край (подробнее см. рис. 4.1.7). Все названные лидеры улучшили свои показатели по сравнению с 2017 годом. Вырос также общий средний показатель по Российской Федерации (с 2,3 исков данной категории на 100 000 населения до 2,5).

В 2018 году количество исков в защиту неопределенного круга потребителей выросло почти на 10 % по сравнению с предыдущим годом; 60 % от общего числа исков (2 192) было подано в целях устранения нарушений в области розничной торговли, 14 % – в сфере услуг ЖКХ, 8 % в сфере оказания гостиничных услуг и 5 % – общественного питания.

Также в 2018 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было направлено 3 548 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что гораздо выше показателей 2017, 2016, 2015 и 2014 гг. (2 492, 2 389, 2 144 и 1 940 заявлений соответственно), притом что в 2013 г. было подано 1 746 таких исков. Показатель вырос на 42 % в сравнении с предыдущим годом и на 82 % за 5 лет (рис. 4.1.8).



**Рис. 4.1.7.** Распределение количества исков в защиту неопределенного круга потребителей по субъектам Российской Федерации в 2018 г., на 100 000 населения



**Рис. 4.1.8.** Количество поданных Роспотребнадзором исков в защиту конкретных потребителей

Показатели самых активных регионов в данной работе отражены табл. 4.1.6 и на рис. 4.1.9, где представлены абсолютные данные и сведения о количестве поданных исков на 100 000 населения региона.

Таблица 4.1.6

**Количество исков, поданных органами Роспотребнадзора в защиту конкретных потребителей в 2018 г.**

Субъекты Российской Федерации	Количество исков
1	2
<b>Российская Федерация</b>	<b>3 548</b>
г. Москва	279
Кировская область	198
Тюменская область	191
Тульская область	184
Саратовская область	177
Алтайский край	132
Нижегородская область	128

Продолжение табл. 4.1.6

1	2
Удмуртская Республика	114
Республика Башкортостан	107
Курганская область	107
Красноярский край	91
Пермский край	87
Республика Татарстан	85
Томская область	77
Ямало-Ненецкий автономный округ	73
Забайкальский край	71
Пензенская область	69
Тверская область	61
Самарская область	57
Астраханская область	56
Оренбургская область	54
Воронежская область	52
Калининградская область	52

В среднем Роспотребнадзор в той или иной форме в 2018 г. участвовал в 16 845 судебных заседаниях.

Кроме того, участие Роспотребнадзора в судебном разбирательстве повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной формы участия государства в судебной защите потребителей.

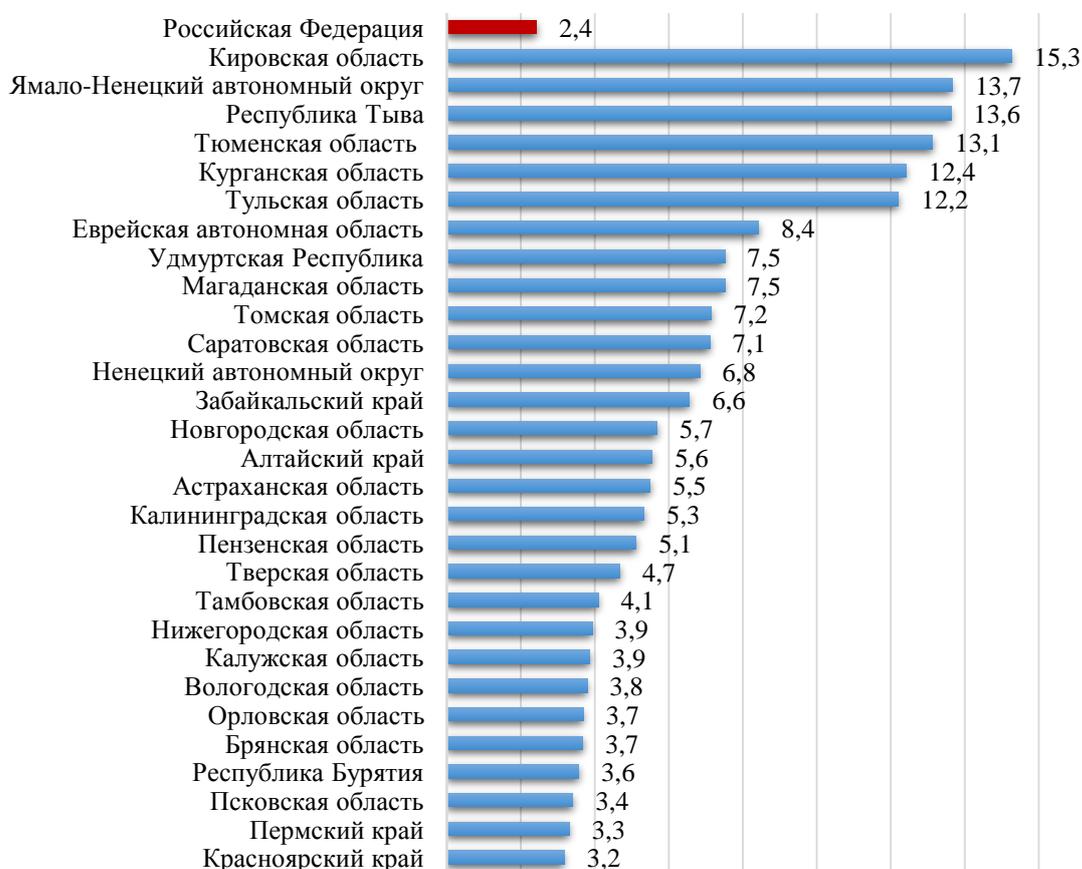


Рис. 4.1.9. Распределение количества исков в защиту конкретных потребителей по субъектам Российской Федерации в 2018 г., на 100 000 населения

Всего в 2018 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей более 800 млн руб., что на 55 % больше показателя прошлого года, причем сумма компенсаций морального вреда снизилась на 12 % (рис. 4.1.10).



**Рис. 4.1.10.** Присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2018 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу, млн руб.

Лидерами по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей являются Московская область (на долю данного территориального органа приходится 16,4 %), г. Москва (8,3 %), ЯНАО (8,2 %), Камчатский край (5,5 %), Тюменская область (5 %), Белгородская область (3,5 %), Красноярский и Пермский края (3 %) (табл. 4.1.7).

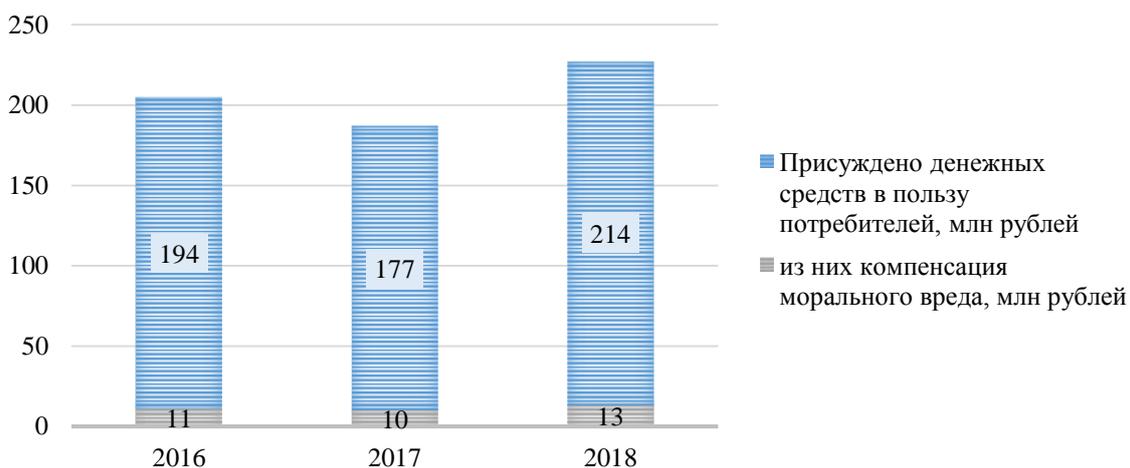
Таблица 4.1.7

**Количество присужденных денежных средств в пользу потребителей в судах при участии Роспотребнадзора в целях дачи заключения по делу (по регионам)**

Субъект Российской Федерации	Присуждено денежных средств в пользу потребителей, тыс. руб. (участие в судах в целях дачи заключения по делу)		из них компенсация морального вреда, тыс. руб. (участие в судах в целях заключения по делу)	
	абс.	%	абс.	%
Московская область	134 818	16,4	1 140,7	0,85
г. Москва	68 592,1	8,3	2 577,8	3,76
Ямало-Ненецкий автономный округ	67 592,2	8,2	1 029,2	1,52
Камчатский край	45 420,8	5,5	1 690,5	3,72
Тюменская область	41 569	5,0	1 203	2,89
Белгородская область	28 630,2	3,5	500,8	1,75
Красноярский край	24 876,1	3,0	785,3	3,16
Пермский край	24 070,2	2,9	963,5	4,00
Вологодская область	22 478,8	2,7	1412,6	6,28
Приморский край	21 488,9	2,6	792,2	3,69

Характерно, что регионы – лидеры по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей в судах при участии Роспотребнадзора в целях дачи заключения по делу не являются лидерами по размерам компенсаций морального вреда. Наибольшие суммы таких компенсаций присуждались потребителям в Волгоградской области, Пермском крае, г. Москве, Камчатском и Приморском краях.

По искам, поданным в пользу потребителей непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2018 году 213,7 млн рублей (на 21 % больше прошлогоднего показателя). Морального вреда взыскано на 30 % больше, чем в 2017 году (рис. 4.1.11).



**Рис. 4.1.11.** Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора в 2018 году, млн руб.

Лидерами среди регионов по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей по искам, поданным территориальными органами, являются г. Москва, Тульская область, Пермский край, Кировская область, Саратовская область, Калининградская область, Республика Татарстан (табл. 4.1.8).

В целях устранения причин и условий, способствующих интенсивности обращения граждан, обеспечения возможности эффективной реализации их прав в ходе исполнительного производства, а также повышения степени открытости и доступности информации о своей деятельности Федеральной службой судебных приставов (ФССП России) в апреле, июле и октябре 2018 года были проведены дни единого приема граждан.

К участию в них привлекались члены общественных советов при территориальных органах ФССП России и региональные уполномоченные по правам человека, правам ребенка, защите прав предпринимателей. В рамках указанных мероприятий в ФССП России обратилось 177 тыс. граждан, большинство из которых (около 94,5 тыс.) являлись должниками по исполнительным производствам и произвели оплату задолженности на общую сумму более 150 млн руб. В ходе дней единого приема граждан принимались меры к незамедлительному восстановлению нарушенных прав заявителей, давались разъяснения.

Чаще всего граждане обращались по вопросам взыскания алиментов (29,6 тыс. граждан), административных штрафов (23,7 тыс.), задолженности по жилищно-коммунальным услугам (17,5 тыс.) и кредиторской задолженности (26,2 тыс.)<sup>74</sup> (рис. 4.1.12).

<sup>74</sup> По данным ФССП России.

**Присуждено денежных средств в пользу потребителей  
по искам Роспотребнадзора (данные по регионам)**

Субъект Российской Федерации	Присуждено денежных средств в пользу потребителей, тыс. руб.		из них компенсация морального вреда, тыс. руб.	
	абс.	%	абс.	%
г. Москва	28 583,6	13,4	1 075,1	3,76
Тульская область	12 712,5	5,9	451,3	3,55
Пермский край	12 157,9	5,7	761,5	6,26
Кировская область	10 478,9	4,9	625,3	5,97
Саратовская область	8 654,5	4,0	416	4,81
Калининградская область	8 450,8	4,0	1 028	12,16
Республика Татарстан	7 706,4	3,6	423	5,49
Ханты-Мансийский авто- номный округ	6 668	3,1	106,5	1,60
Республика Башкорто- стан	5 863,7	2,7	334	5,70
Пензенская область	5 827,7	2,7	450,7	7,73
Удмуртская Республика	5 679,2	2,7	132,7	2,34

В Общероссийский день приема, состоявшийся 12 декабря 2018 года, в ФССП России обратилось 19,3 тыс. граждан. Кроме того, в целях правового просвещения граждан в территориальных органах ФССП России была организована работа по проведению Дней оказания бесплатной юридической помощи. В 2018 году бесплатная юридическая помощь была оказана 19,3 тыс. граждан <sup>75</sup>.



Рис.

**4.1.12. Обращения граждан в ФССП России в 2018 году, в тыс. обращений**

Через многофункциональные центры ФССП России предоставлено свыше 385 тыс. государственных услуг.

На постоянной основе проводятся мероприятия по популяризации электронных сервисов официального интернет-сайта ФССП России, которые позволяют получить информацию по исполнительному производству дистанционно в электронном виде.

ФССП России осуществляет сбор и обобщение сведений по исполнению требований исполнительных документов о взыскании задолженности в пользу физических лиц.

<sup>75</sup> Итоговый доклад о результатах деятельности ФССП России в 2018 году, с. 10// [http://fssprus.ru/files/fssp/db/files/02019/itogovyj\\_doklad\\_za\\_2018\\_god\\_20193181711.pdf](http://fssprus.ru/files/fssp/db/files/02019/itogovyj_doklad_za_2018_god_20193181711.pdf)

Согласно данным ведомственной статистической отчетности ФССП России в 2018 году на исполнении находилось 3 659,2 тыс. исполнительных производств о взыскании задолженности с физических лиц и индивидуальных предпринимателей в пользу физических лиц на общую сумму взыскания более 1 трлн руб. (в 2017 г. – 3 545 тыс. исполнительных производств на сумму 995,7 млрд руб.).

Окончено и прекращено в 2018 году 1,5 млн исполнительных производств указанной категории на общую сумму взыскания 258,8 млрд руб. (в 2017 г. – 1 464 тыс. исполнительных производств на сумму 267,2 млрд руб.).

Общее количество исполнительных производств о взыскании задолженности с юридических лиц в пользу физических лиц в 2018 году составило 824,2 тыс. исполнительных производств на общую сумму 256,7 млрд руб. (в 2017 г. – 944,2 тыс. исполнительных производств на сумму 274,8 млрд руб.).

Окончено и прекращено в 2018 году 558 тыс. исполнительных производств рассматриваемой категории на общую сумму взыскания 119,5 млрд руб. (в 2017 г. – 685 тыс. исполнительных производств на сумму 138,2 млрд руб.).

ФССП России на постоянной основе проводит анализ результатов работы территориальных органов ФССП России по исполнению требований исполнительных документов о взыскании задолженности с физических лиц в пользу кредитных организаций.

В 2018 году на исполнении находилось 8 млн исполнительных производств указанной категории на общую сумму взыскания 2,5 трлн руб., что на 1,9 млн исполнительных производств больше, чем в 2017 году (6,1 млн исполнительных производств на сумму 2,4 трлн руб.).

Окончено и прекращено в 2018 году 3,3 млн исполнительных производств на сумму 912,6 млрд руб. (в 2017 г. – 2,5 млн исполнительных производств на сумму 878,3 млрд руб.).

Количество исполнительных производств, по которым должники полностью или частично исполнили свои обязательства, составило 3,1 млн.

Общая взысканная сумма с учетом частичного взыскания составила 131,5 млрд руб.<sup>76</sup>.

## **4.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей**

В 2018 году Верховным Судом Российской Федерации проводилось изучение и обобщение практики рассмотрения споров, связанных с защитой прав потребителей, результаты которого нашли отражение в Обзоре практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 17 октября 2018 г.

Отдельные вопросы, касающиеся защиты прав потребителей, были освещены в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 июня 2018 г. № 26 «О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции», Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 декабря 2018 г. № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора», а также в Обзоре судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2018), утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации от 14 ноября 2018 г.: пример 5 раздела «Разрешение споров, возникающих из отношений по страхованию» (определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации № 49-КГ17-19), примеры 6, 7, 8 раздела «Разрешение споров, связанных с реализацией

<sup>76</sup> По информации ФССП России

товаров, работ и услуг» (определения Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации № 5-КГ17-146, 41-КГ17-25, 18-КГ18-15) и пример 12 раздела «Разрешение споров, связанных с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов» (определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации № 11-КГ17-29).

Отдельные примеры из судебной практики представлены в табл. 4.2.1.

Таблица 4.2.1

**Обзор отдельных правовых позиций, сформированных в судебной практике по вопросам защиты прав потребителей в 2018 году**

Выводы суда	Правовое обоснование	Номер дела
1	2	3
Абонент, обладающий СИМ-картой сотового оператора и столкнувшийся с тем, что дубликат его СИМ-карты был выдан привлеченным сотовым оператором для обслуживания абонентов лицом на руки неуправомоченному третьему лицу на основании подложной доверенности, а затем данное неуправомоченное лицо списало деньги с электронного кошелька клиента, привязанного к его телефонному номеру, вправе требовать от сотового оператора и банка, обслуживающего соответствующий электронный кошелек, возмещения убытков	Сотовый оператор отвечает в силу того, что необоснованно выдал дубликат СИМ-карты неуправомоченному лицу, представившему подложную нотариальную доверенность, и не смог доказать наличие непреодолимой силы в целях освобождения от ответственности. Банк же отвечает, так как при списании денежных средств со счета банк обязан убедиться, что распоряжение дано клиентом или уполномоченным им лицом, в том числе в случае распоряжения денежными средствами при помощи электронных средств платежа с использованием кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом	Определение Верховного Суда РФ от 24 апреля 2018 г. № 5-КГ18-41
Физическое лицо, заключившее договор купли-продажи будущей недвижимой вещи (квартиры), не с застройщиком, а с подрядчиком, которому право собственности на квартиру должно быть передано в счет оплаты выполненных работ, может в процедуре банкротства застройщика заявить о включении его требования в реестр требований о передаче жилых помещений	Сделка перепродажи квартиры в строящемся доме, заключенная между физическим лицом (покупателем) и подрядчиком (продавцом), подлежит переквалификации в цессию требования о передаче квартиры, что дает возможность покупателю заявить прямое требование к застройщику	Определение Верховного Суда РФ от 07.05.2018 № 306-ЭС15-3282
В случае нарушения застройщиком срока передачи объекта инвестирования, обусловленного договором участия в долевом строительстве, его участник вправе требовать от должника уплаты неустойки, которая, в соответствии со ст. 384 ГК РФ, может быть им передана наряду с правами в отношении объекта долевого строительства новому кредитору.	Если законом или договором не предусмотрено иное, право первоначального кредитора переходит к новому кредитору в том же объеме и на тех же условиях, которые существовали к моменту перехода права, включая право на неустойку	Определение Верховного Суда РФ от 28.05.2018 № 306-ЭС17-12245

Продолжение табл. 4.2.1

1	2	3
Ссылка должника на отсутствие государственной регистрации или недействительность уступки права требования по взысканию неустойки и штрафа, которые он должен уплатить в силу закона, с целью освободиться от такой уплаты может рассматриваться в качестве недобросовестного поведения		
Если гражданин выполнил свои обязательства по договору технологического присоединения энергопринимающих устройств в принадлежащем ему жилом доме, внося положенную оплату, а энергетическая компания неправомерно уклонилась от исполнения своих встречных обязательств по обеспечению технологического присоединения, гражданин вправе требовать исполнения данного обязательства в натуре	Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств	Определение Верховного Суда РФ от 10 апреля 2018 г. № 71-КГ18-3
Уменьшение размера неустойки ниже ставки, установленной пунктом 1 статьи 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, является недопустимым.	При применении судом ст.333 ГК определенный судом размер сниженной неустойки должен быть сопоставим с возможными убытками кредитора и не допускать извлечения нарушившим договор должником преимущества из своего незаконного поведения. При оценке степени соразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства суд должен исходить из того, что ставка рефинансирования, являясь единой учетной ставкой Центрального банка Российской Федерации, по существу, представляет собой наименьший размер имущественной ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение денежного обязательства. Поэтому снижение неустойки до размера, который значительно ниже этой ставки неправомерно. В силу диспозиции статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации основанием для ее применения может служить только явная несоразмерность неустойки последствиям нарушения обязательств	Определение Верховного Суда РФ от 10 апреля 2018 г. № 16-КГ17-59
Если между заемщиком и страховой компанией был заключен договор страхования приобретенного в кредит автомобиля, по которому страхователем являлся потребитель, а выгодоприобретателем – банк, выдавший	Убытки потребителя считаются находящимися в причинно-следственной связи с допущенным страховой компанией нарушением сроков выплаты страхового возмещения.	Определение Верховного Суда от 3 апреля 2018 г. № 5-КГ18-17

1	2	3
кредит на приобретение транспортного средства, нарушение страховой компанией обязательства выплатить страховое возмещение дает заемщику (страхователю) право требовать от страховой компании в качестве возмещения убытков суммы тех процентов за пользование кредитором, которые он был вынужден платить банку после гибели застрахованного автомобиля и до погашения кредитного долга		
Если кредитору по договору участия в долевом строительстве застройщиком передана квартира, имеющая отступление от условий договора в части размера объекта долевого строительства и при этом разница между его фактической и проектной общей площадью превышает предусмотренное договором участия в долевом строительстве допустимое изменение общей площади (5 %), то при пересчете цены договора и удовлетворении требования о возврате переплаты покупателю подлежит возврату часть уплаченной цены, соразмерная всей разнице между заявленной в договоре и фактической площади переданного помещения	Наличие в договоре условия о допустимости отклонения фактической площади от заявленной в размере не более 5 % и недопустимости перерасчета цены при отступлении от проектной площади в этих пределах означает, что только при отклонении в этих пределах перерасчет не происходит; если же отклонение превышает указанный предел перерасчет происходит с учетом всего размера такого отклонения без вычета указанных 5 %	Определение Верховного Суда РФ от 27 марта 2018 г. № 32-КГ17-44
В случае если заемщик при заключении кредитного договора присоединился к программе страхования жизни, здоровья и в связи с добровольной потерей работы с указанием в качестве выгодоприобретателя банка и досрочно погасил кредит, он не вправе требовать возврата части уплаченной страховой суммы, соразмерной не истекшему сроку действия договора страхования	Заемщик не вправе требовать возврата части уплаченной страховой суммы, соразмерной не истекшему сроку действия договора страхования, с учетом того, что а) страхование было добровольным и заключение договора страхования не было обязательным условием получения кредита, б) по условиям страховки заемщик мог в течение определенного срока после заключения договора страхования от него произвольно отказаться с возвратом ему уплаченной страховой премии (чего заемщик не сделал); в) в договоре страхования было указано, что при досрочном погашении кредита выгодоприобретателем по договору страхования становится сам заемщик	Определение Верховного Суда РФ от 6 марта 2018 г. № 35-КГ17-14
Если заемщик-потребитель, получивший кредит в банке и присоединившийся к программе страхования, реализовал предоставленное ему право на досрочное расторжение договора страхования, но банк продолжал списывать с банковского счета заемщика	Тот факт, что основное требование квалифицировано как неосновательное обогащение, не препятствует применению норм потребительского законодательства о взыскании морального вреда и штрафа	Определение Верховного Суда РФ от 06.03.2018 № 66-КГ17-15

## Продолжение табл. 4.2.1

1	2	3
денежные средства в качестве платы за присоединение к программе страхования в отсутствие оснований для такого списания, банк считается нарушившим пункт 2 статьи 854 ГК РФ и обязан вернуть заемщику необоснованно списанные средства по правилам о неосновательном обогащении. При этом заемщик имеет право помимо возврата этих средств требовать возмещения морального вреда и взыскания штрафа в размере 50 % от добровольно неуплаченной банком суммы по правилам потребительского законодательства		
Потребитель вправе потребовать взыскания с производителя установленной в Законе о защите прав потребителя неустойки в виде пени на будущее до полного исполнения производителем своих обязательств, исполнение которых было присуждено на основании того же иска потребителя	Истец вправе требовать присуждения неустойки по день фактического исполнения обязательства (в частности, фактической уплаты кредиту денежных средств, передачи товара, завершения работ). Расчет суммы неустойки, начисляемой после вынесения решения, осуществляется в процессе исполнения судебного акта судебным приставом-исполнителем, а в случаях, установленных законом, – иными органами, организациями, в том числе органами казначейства, банками и иными кредитными организациями, должностными лицами и гражданами	Определение Верховного Суда РФ от 27 февраля 2018 г. № 46-КГ17-46
Если покупатель, заключивший с застройщиком договора долевого участия в строительстве, в целях финансирования покупки привлек банковский кредит, но впоследствии столкнулся с просрочкой застройщика в передаче ему положенной квартиры и расторг договор, он не вправе требовать от застройщика возмещения в качестве своих убытков проценты, которые он уплачивал банку за пользование кредитом в период данной просрочки	Уплата процентов не находится в причинной связи с просрочкой застройщика и не может быть отнесена ни к категории реального ущерба, ни к категории упущенной выгоды. Статья 24 Закона о защите прав потребителей допускает такую возможность применительно к случаям возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), однако положения указанной выше статьи неприменимы к отношениям, возникшим в связи с расторжением договора долевого участия в строительстве	Определение Верховного Суда РФ от 27 февраля 2018 г. № 78-КГ17-99

## 5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Глава IV Закона «О защите прав потребителей» определяет систему органов федерального, регионального и муниципального уровней во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, формирующих национальную систему защиты прав потребителей (рис. 5.1).



**Рис. 5.1.** 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 2018 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.

### 5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации

По итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г., Президентом Российской Федерации утвержден Перечень соответствующих поручений (Перечень поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС – далее Перечень поручений).

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений в целях реализации поставленных задач в 51 субъекте Российской Федерации утверждены региональные программы по обеспечению прав потребителей:

**Республика Адыгея** – постановлением Кабинета Министров Республики Адыгеи от 25 апреля 2018 г. № 75 утверждена региональная программа «По обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы»;

**Республика Алтай** – постановлением Правительства Республики Алтай от 20 апреля 2018 г. № 118 утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2018–2020 годы»;

**Республике Башкортостан** – постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 г. № 107 утверждена государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», срок действия 2018–2023 гг.;

**Республике Дагестан** – постановлением Правительства Республики Дагестан от 25 декабря 2018 г. № 191 утверждена республиканская программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год»;

**Республике Калмыкия** – постановлением Правительства Республики Калмыкия от 25 декабря 2018 г. № 410 утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Калмыкия»;

**Республике Карелия** – постановлением Правительства Республики Карелия от 20 декабря 2018 г. № 477-П утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг.»;

**Республике Коми** – распоряжением Правительства Республики Коми от 3 апреля 2018 г. № 168-р утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2018–2020 годах»;

**Республике Крым** – постановлением Совета Министров Республики Крым от 26 апреля 2018 г. № 207 утверждена государственная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы»;

**Республике Марий Эл** – постановлением Правительства Республики Марий Эл от 16 октября 2018 г. № 407 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы»;

**Республике Саха (Якутия)** – распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от 20 декабря 2018 г. № 1067-РГ утверждена региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Саха (Якутия) на 2019–2023 гг.»

**Республике Северная Осетия – Алания** – постановлением Главы Республики от 17 апреля 2018 г. № 137 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в РСО-Алания на 2018–2020 годы»;

**Республике Хакасия** – постановлением Президиума Республики Хакасия от 6 апреля 2018 г. № 54-П утверждена региональная программа «О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)»;

**Чеченской республике** – приказом Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка от 24 декабря 2018 г. № 18-п утверждена программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Чеченской Республике» на 2019–2021 гг.;

**Алтайском крае** – постановлением Правительства Алтайского края от 19 апреля 2018 г. № 131 утверждена государственная программа «Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» срок 2018–2022 гг.;

**Камчатском крае** – распоряжением Губернатора Камчатского края от 15 июня 2018 г. № 662-Р утверждена региональная программа Камчатского края «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018–2020 гг.»;

**Краснодарском крае** – приказом Департамента потребительской сферы и регулирования рынка алкоголя Краснодарского края от 29 декабря 2018 г. № 160 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2019–2021 годы»;

**Красноярском крае** – постановлением Правительства Красноярского края от 28 апреля 2018 г. № 220-П утверждена региональная программа Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей»;

**Приморском крае** – постановлением администрации Приморского края от 17 декабря 2018 г. № 617-па утверждена региональная программа Приморского края «Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы»;

**Ставропольском крае** – постановлением Правительства Ставропольского края от 28 апреля 2018 г. № 170-п утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2020 годы»;

**Хабаровском крае** – распоряжением Правительства Хабаровского края от 26 апреля 2019 г. № 335-рп утверждена региональная программа «По обеспечению прав потребителей на 2019–2020 годы»;

**Амурской области** – постановлением Правительства Амурской области от 29 декабря 2018 г. № 665 утверждена региональная программа «Защита прав потребителей в Амурской области в 2019–2023 гг.»;

**Белгородской области** – постановлением Правительства Белгородской области от 11 января 2011 г. № 2-ПП утверждена «Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы»;

**Брянской области** – постановлением Правительства Брянской области от 21 мая 2018 г. № 250-п утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области»;

**Владимирской области** – постановлением Администрации Владимирской области от 13 апреля 2018 г. № 292 утверждена региональная программа «Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы»;

**Волгоградской области** – приказом Комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 12 апреля 2018 г. № 22-н утверждена программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018–2020 годы».

**Вологодской области** – постановлением Правительства Вологодской области от 20 августа 2018 г. № 745 утверждена комплексная программа Вологодской области «Обеспечение прав потребителей в 2018–2020 годы»;

**Ивановской области** – приказом Департамента экономического развития и торговли Ивановской области от 30 мая 2018 г. № 42-п утверждена программа «Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 гг.»;

**Иркутской области** – распоряжением Правительства Иркутской области от 21 февраля 2017 г. № 85-рп утверждена программа «По защите прав потребителей Иркутской области на 2017–2019 гг.»;

**Кемеровской области** – постановлением коллегии Администрации Кемеровской области от 23 ноября 2016 г. № 463 утверждена программа «Развитие комплексной защиты прав потребителей в Кемеровской области на 2017–2019 гг.»;

**Липецкой области** – постановлением Администрации Липецкой области от 29 мая 2018 г. № 381 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2020 гг.»;

**Магаданской области** – постановлением Правительства Магаданской области от 20 ноября 2018 г. № 860-пп утверждена программа «Обеспечение защиты прав потребителей Магаданской области на 2019–2021 гг.»;

**Мурманской области** – постановлением Правительства Мурманской области от 20 апреля 2018 г. № 178-ПП утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы»;

**Нижегородской области** – постановлением Правительства Нижегородской области от 28 февраля 2019 г. № 109 утверждена государственная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области»;

**Новгородской области** – постановлением Правительства Новгородской области от 23 февраля 2019 г. № 77 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019–2020 гг.»;

**Новосибирской области** – постановлением Правительства Новосибирской области от 22 августа 2018 г. № 369П утверждена региональная программа Новосибирской

области «Обеспечение защиты прав потребителей Новосибирской области на 2018–2022 гг.»;

**Омской области** – постановлением Правительства Омской области от 21 мая 2018 г. № 136-П утверждена «Региональная программа по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года»;

**Орловской области** – распоряжением Правительства Орловской области от 22 марта 2018 г. № 155-р утверждена Стратегия «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2020 годы»;

**Пензенская область** – распоряжением Правительства Пензенской области от 4 декабря 2009 г. № 485-рп утверждена «Концепция по защите прав потребителей в Пензенской области на 2010–2022 годы»;

**Псковской области** – постановлением Администрации Псковской области от 20 августа 2018 г. № 274 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы»;

**Саратовской области** – постановлением Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 г. № 378-п утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области на 2016–2020 гг.»;

**Свердловской области** – распоряжением Правительства Свердловской области от 19 апреля 2018 г. № 185-ПП принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей Свердловской области на 2019–2023 годы»;

**Тамбовской области** – постановлением Администрации Тамбовской области от 19 апреля 2018 г. № 375 утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2020 годы»;

**Тверской области** – постановлением Правительства Тверской области от 9 октября 2018 г. № 300-пп утверждена региональная программа Тверской области «Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области» на 2018–2022 гг.;

**Томской области** – распоряжением Администрации Томской области от 25 июня 2018 г. № 348-ра утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Томской области» на 2018–2020 гг.;

**Тульской области** – постановлением Правительства Тульской области от 3 апреля 2018 г. утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы»;

**Тюменской области** – постановлением Правительства Тюменской области от 22 декабря 2014 г. № 669-П «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей до 2020 г.»;

**Ульяновской области** – распоряжением Губернатора Ульяновской области от 5 февраля 2019 г. № 62-р утверждена «Стратегия Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года»;

**Челябинской области** – приказ Министерства экономического развития Челябинской области от 15 мая 2018 г. № 81 «Об утверждении региональной программы (план мероприятий) по обеспечению прав потребителей в Челябинской области на 2018–2020 годы»;

**Ярославской области** – постановлением Правительства Ярославской области от 25 апреля 2018 г. № 0311-п утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ярославской области на 2018–2023 годы»;

**Ненецком автономном округе** – постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 04 сентября 2018 г. № 211-П утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 годы»;

**Ямало-Ненецком автономном округе** – постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 20 апреля 2018 г. № 423-П «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2018–2020 годы в сфере торговли».

Финансовое обеспечение предусмотрено при реализации мероприятий в 6 региональных программах по обеспечению прав потребителей в:

Новосибирской области – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 213 190,9 тыс. руб.;

Республике Башкортостан – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2023 гг. составляет 388 663,8 тыс. руб.;

Тюменской области – общий объем финансирования на период 2015–2020 гг. составляет 279 575,4 тыс. руб.;

Республике Крым – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2020 гг. составляет 3 000,0 тыс. руб.;

Алтайском крае – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 000,0 тыс. руб.;

Республике Северная Осетия – Алания – общий объем финансового обеспечения на период 2018–2020 гг. составляет 100,0 тыс. руб.

В рамках реализации региональных программ по защите прав потребителей с финансовым обеспечением с целью достижения цели и решения задач предусмотрен достаточно широкий комплекс программных мероприятий.

Так, например, региональной программой Новосибирской области «Обеспечение защиты прав потребителей Новосибирской области на 2018–2022 годы» с общим объемом финансирования 2 213 190,9 тыс. руб. на реализацию программных мероприятий в 2018 году было выделено из бюджета Новосибирской области 1 176 872,5 тыс. руб.

По первому разделу программы мероприятия проводились в рамках решения задачи «Укрепления системы защиты прав потребителей».

В ходе реализации региональной программы органами исполнительной власти Новосибирской области осуществлялись мероприятия, направленные на улучшение уровня и качества жизни населения Новосибирской области.

Так, при выполнении мероприятия «Государственная поддержка организаций пассажирского автомобильного транспорта (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) в форме создания условий в целях приобретения (обновления) автобусов для работы по регулируемым тарифам на муниципальных маршрутах регулярных перевозок в границах муниципальных районов и межмуниципальных маршрутах регулярных перевозок в виде субсидий из областного бюджета Новосибирской области» Министерством транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области приобретено свыше 60 единиц транспортных средств.

Выполнены целевые показатели по мероприятиям, реализуемым в рамках государственной программы «Жилищно-коммунальное хозяйство Новосибирской области в 2015–2022 годах» (подпрограммы «Чистая вода», «Безопасность жилищно-коммунального хозяйства»), – осуществлено строительство и реконструкция объектов систем водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения.

В рамках мероприятия по «оказанию консультационной, методической и информационной поддержки социально ориентированных некоммерческих организациям (СОНКО) в связи с проведением конкурсов для предоставления субсидий и грантов в виде субсидий из областного бюджета Новосибирской области на реализацию социально значимых проектов и программ деятельности в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина» Министерством регионального развития Новосибирской области проведено 400 консультаций для социально ориентированных некоммерческих организации,

организованы обучающие семинары, изданы методические рекомендации «От идеи к проекту» (500 экземпляров).

По разделу региональной программы по защите прав потребителей «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей» на базе Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг проведено более 108 мероприятий по информированию и консультированию потребителей специалистами органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, количество подготовленных информационных и пресс-релизов печатных материалов (в том числе по вопросам повышения цифровой грамотности потребителей) составило 76,3 тыс.

В 2018 году исполнителями региональной программы проведено 922 конференции, «круглых столов», семинаров, в том числе обучающих семинаров для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, по вопросам обеспечения защиты прав потребителей.

В рамках проведения мероприятий по повышению финансовой грамотности населения были организованы семинары по финансовой грамотности на рабочих местах для трудовых коллективов, в образовательных организациях; осуществлялась работа по распространению памяток, буклетов; проводились круглые столы и расширенные приемы.

Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе на территории Новосибирской области организовано и проведено 147 мероприятий по финансовой грамотности (лекции, семинары, открытые уроки, онлайн-уроки), слушателями которых стали более 12 600 человек.

В целом в образовательных учреждениях проведено 2 500 тематических занятий.

В целях решения задач «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей» и «Повышение профессионального уровня кадрового обеспечения защиты прав потребителей» проводилась информационно-разъяснительная работа по недопущению нарушений качества предоставления жилищно-коммунальных услуг. Организовано более 40 мероприятий информационного характера о правах и обязанностях граждан в сфере ЖКХ, размещено 377 публикаций в СМИ, Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области проведено более 30 выступлений на телевидении и радио, организованы и проведены 32 расширенных приема, 29 горячих линий, дано 725 консультаций, оформлено в администрациях районов 35 стендов, наиболее актуальные вопросы были вынесены на рассмотрение на заседаниях межведомственных комиссий и советов.

В целом по результатам анализа суммарная оценка степени достижения целевых показателей составила 0,96, что характеризует высокий уровень эффективности реализации региональной программы по защите прав потребителей на территории Новосибирской области.

Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107 утверждена Государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» на 2018–2023 годы, общий объем финансового обеспечения которой составил 388 663,8 тыс. руб., в том числе в 2018 году – 78 838,3 тыс. руб.

В целом программа направлена на создание системы общественного контроля за соблюдением прав потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Республики Башкортостан, условий для формирования и реализации комплекса мер и механизмов стимулирования предпринимательского сообщества на изготовление и обращение продукции, отвечающей современным требованиям, а также на обеспечение информированности потребителей.

В составе государственной программы реализуются подпрограммы «Повышение эффективности механизмов защиты прав потребителей на территории Республики Башкортостан» и «Качество товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Республики Башкортостан».

В 2018 году в целях реализации подпрограммы «Повышение эффективности механизмов защиты прав потребителей на территории Республики Башкортостан» денежные средства государственной программы направлены на проведение следующих мероприятий:

- производство и размещение социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по финансовому образованию (в печатных СМИ, радио-, видео-, наружной рекламе, Интернете) – 217 единиц;
- разработка, выпуск и распространение печатной продукции (буклетов, памяток), научно-методической литературы, рекомендаций в области защиты прав потребителей – 150 450 единиц;
- проведение цикла передач на телевидении по вопросам защиты прав потребителей – 99;
- освещение в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей – 2 288;
- проведение открытых уроков, лекций, финансовых занятий по основам защиты прав потребителей в образовательных организациях и общественных организациях инвалидов – 657;
- количество выплаченных субсидий организациям и лицам, осуществляющим проведение мероприятий по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг, – 3;
- проведение конкурса «Лучшая общественная организация по защите прав потребителей в Республике Башкортостан» – 1.

Материальные ресурсы, выделенные на проведение программных мероприятий в рамках подпрограммы «Качество товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Республики Башкортостан», направлены на:

- выплату субсидий организациям и лицам, осуществляющим разработку стандартов общественного контроля за соблюдением прав потребителей в сферах продажи товаров промышленной и продовольственных групп, бытовые услуги, услуги связи, общественное питание, в количестве 5;
- оснащение муниципальных районов и городских округов республики, а также общественных организаций техническим оборудованием для проведения экспресс-анализов качества пищевой продукции в количестве 28;
- выплату субсидий организациям и лицам, осуществляющим подготовку претензий, исковых заявлений в защиту прав потребителей социальной группы населения, а также в защиту неопределенного круга потребителей, в количестве 48 (организаций и лиц);
- выплату субсидий организациям и лицам, осуществляющим общественный контроль за соблюдением финансовыми организациями прав потребителей финансовых услуг, в количестве 1 организации;
- проведение экспресс-анализов качества пищевой продукции в учреждениях социальной сферы в количестве 12 единиц;
- выплату субсидий организациям и лицам, осуществляющим приобретение товаров для проведения мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Республики Башкортостан, проведении независимых экспертиз, в количестве 943 образца проб продукции;

- проведение дегустаций продовольственных товаров, реализуемых на потребительском рынке Республики Башкортостан, в количестве 12 дегустаций;
- выполнение лабораторных исследований образцов пищевой продукции, направляемых государственными (муниципальными) учреждениями социальной сферы Республики Башкортостан, в количестве 4 240 образцов;
- выполнение лабораторных исследований образцов пищевой продукции, направляемых общественными организациями, осуществляющими общественный контроль за соблюдением прав потребителей, в количестве 964 образца;
- организация выставочно-ярмарочной деятельности в рамках реализации проекта «Продукт Башкортостана» в количестве – 58 мероприятий.

По итогам отчетного периода из 37 программных мероприятий, запланированных для реализации в 2018 году, выполнено в полном объеме 31 мероприятие (83,8 %) и 6 мероприятий выполнены на 16,2 %; степень достижения плановых значений целевых индикаторов и показателей программы составила 98 %, что свидетельствует о высокой эффективности государственной программы.

В Тюменской области реализуются следующие программы, направленные на содействие обеспечению защиты потребителей: государственная программа Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» до 2020 года, утвержденная постановлением Правительства Тюменской области от 22 декабря 2014 г. № 669-п и региональная программа «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы», утвержденная распоряжением Правительства Тюменской области от 27 апреля 2018 г. № 451-рп.

Общий объем финансирования мероприятий государственной программы на период 2015–2020 гг. составляет 245 606,4 тыс. руб., из них на период 2018 года на реализацию программных мероприятий выделено 41 578,26 тыс. руб.

Материальные ресурсы, обеспечивающие реализацию программы в 2018 году, направлены на:

- субвенции по поддержке труднодоступных территорий – 13 412,0 тыс. руб.;
- мероприятия по содействию в продвижении продукции местных товаропроизводителей на региональном и внерегиональном уровнях – 24 710,47 тыс. руб.;
- мероприятие по организации и проведении конкурса «Лучшие товары и услуги Тюменской области» и регионального этапа Всероссийского Конкурса Программы «100 лучших товаров» – 503,6 тыс. руб.;
- мероприятия по осуществлению регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции – 164,64 тыс. руб.;
- проведение лабораторных исследований пищевых продуктов, производимых товаропроизводителями Тюменской области или ввозимых из-за её пределов, и повышение правовой грамотности, информированности населения по вопросам защиты прав потребителей – 2 500 тыс. руб.;
- организацию и проведение регионального этапа конкурса профессионального мастерства «Славим человека труда!» – 287,55 тыс. руб..

Так, Департаментом потребительского рынка и туризма Тюменской области для реализации программного мероприятия «Проведение лабораторных исследований пищевых продуктов, производимых товаропроизводителями Тюменской области или ввозимых из-за её пределов, и повышение правовой грамотности, информированности населения по вопросам защиты прав потребителей» из областного бюджета в 2018 году выделены финансовые средства в размере 2 500 тыс. руб..

Департаментом заключён государственный контракт с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области». В соответствии с государственным контрактом

исследовано 640 проб продовольственных товаров по 15 товарным группам (молока и молочных продуктов, колбасных изделий, рыбы и пресервов рыбных, мучных кондитерских изделий, хлеба и хлебобулочных изделий, алкогольной продукции), отобранных в 26 муниципальных образованиях области.

По результатам лабораторных исследований 250 проб продовольственных товаров не соответствовали требованиям гигиенических нормативов по микробиологическим показателям, нормативной документации по физико-химическим показателям, а также требованиям, предъявляемым к маркировке пищевой продукции.

В целом в 2018 году запланированные мероприятия государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» и региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы» проведены в полном объеме с высокой эффективностью достижения целевых показателей.

Координация усилий органов власти и общественных объединений по защите прав потребителей в Саратовской области определена на уровне региональной комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 гг., утвержденной Постановлением Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 г. № 378-П.

В 2018 году в целях ее реализации были проведены следующие мероприятия: информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории Саратовской области, реализация комплекса мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг, направленных на предотвращение нарушений прав потребителей; по совершенствованию системы оказания правовой помощи потребителям, организации системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей, просвещению населения по вопросам потребительского права; осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг).

С целью популяризации основ законодательства о защите прав потребителей в 2018 году организовано систематическое проведение консультаций по вопросам защиты прав потребителей на базе государственного автономного учреждения Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Оказана консультационная помощь 554 гражданам.

Среди обучающихся образовательных учреждений (на площадках Управления Роспотребнадзора по Саратовской области, школ, колледжей, вузов, летних оздоровительных лагерей) проведено порядка 668 лекций, семинаров, «открытых уроков» с охватом более 40 000 слушателей, в том числе в рамках мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, организовано проведение 273 лекций, «открытых уроков» для учащихся учебных заведений, подготовлен лекционный материал. Охват составил более 24 000 слушателей.

В рамках реализуемого Общероссийской общественной организацией «Союз пенсионеров России» проекта «On-line Университет третьего возраста» на площадке Отделения по Саратовской области Пенсионного Фонда Российской Федерации проведена тематическая лекция для социальноуязвимых слоев населения муниципальных районов Саратовской области по актуальным вопросам потребительских прав с охватом около 1 000 слушателей.

В целом согласно официальной информации Министерства экономического развития Саратовской области при реализации программных мероприятий в 2018 году наблюдается положительная динамика роста показателей, характеризующих информационно-просветительскую деятельность: увеличение количества выпущенных в сред-

ствах массовой информации материалов, касающихся вопросов защиты прав потребителей, в 2018 году (1 682 публикации), что на 18,5 % превышает показатель 2017 года (1 420).

В 2018 году расчеты показателей фактического достижения ожидаемых результатов по итогам реализации программных мероприятий к показателям 2017 г., в которых исполнителем является управление Роспотребнадзора по Саратовской области, составили:

- увеличение на 8,1 % количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав;
- увеличение в целом на 9,4 % количества граждан, принявших участие в различных мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей;
- увеличение на 9,6 % количества учащихся образовательных организаций области, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей;
- увеличение на 3,2 % числа участников мероприятий для работников потребительского рынка области, направленных на просвещение в рамках законодательства в сфере защиты прав потребителей;
- увеличение на 18,5 % количества выпущенных в средствах массовой информации, материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей;
- увеличение на 4,1 % количества распространенных среди населения экземпляров памяток, брошюр (на 100 000 населения области количество распространенных печатных информационных материалов составило 2 729 в 2018 г.).

Реализация большинства региональных программ по защите прав потребителей нацелена на: укрепление региональной системы защиты прав потребителей; информационное обеспечение потребителей; профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей; повышение профессионального уровня кадрового обеспечения защиты прав потребителей.

Следует отметить, что отдельные региональные программы имеют отличительные особенности.

Так, региональные программы по защите прав потребителей в республиках Алтай, Марий Эл, Северная Осетия, Алтайском крае, Брянской, Вологодской, Кемеровской, Саратовской, Свердловской, Новосибирской, Мурманской, Омской, Томской, Тульской, Тюменской, Челябинской областях, Ямало-Ненецком автономном округе включают расширенный перечень программных задач:

- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов и организаций в сфере защиты прав потребителей;
- развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей (в том числе институтов медиации, омбудсмена);
- обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;
- содействие органам государственной власти, органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;
- мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

В 18 субъектах Российской Федерации утверждены подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных программ: республики Бурятия, Ингушетия, Кабардино-Балкарская и Карачаево-Черкесская, Татарстан, Тыва, Удмурт-

ская и Чувашская, Астраханской, Калининградской, Калужской, Курганской, Ленинградской, Ростовской, Самарской областях, г. Санкт-Петербурге, г. Севастополе и Ханты-Мансийском автономном округе.

Финансовое обеспечение предусмотрено при реализации мероприятий в 9 региональных подпрограммах по обеспечению прав потребителей в:

Чувашской Республике – общий объем финансирования за счет средств республиканского бюджета и внебюджетных источников составляет 16 428 485,1 тыс. руб., из них: средства республиканского бюджета Чувашской Республики – 9 835,1 тыс. руб., внебюджетных источников – 16 418 650,0 тыс. руб.;

г. Санкт-Петербурге – общий объем финансирования за счет бюджета г. Санкт-Петербурга на период 2018–2023 гг. составляет 818 609,4 тыс. руб.;

Чеченской Республике – общий объем финансирования за счет средств федерального и республиканского бюджетов на период 2014–2019 гг. составляет 57 942,451 тыс. руб.;

Республике Татарстан – общий объем финансирования подпрограммы за счет средств бюджета Республики Татарстан на период 2014–2020 гг. составляет 33 200 тыс. руб.;

Ленинградской области – финансовое обеспечение подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 22 178,0 тыс. руб.;

Ростовской области – общий объем финансирования за счет средств областного бюджета на период 2014–2020 гг. составляет 20 670,4 тыс. руб.;

Республике Ингушетия – объем финансового обеспечения подпрограммы «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» на период 2018–2020 гг. составил 4 000,0 тыс. руб.;

Липецкой области – финансовое обеспечение подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 1 584,0 тыс. руб.;

г. Севастополе – общий объем финансирования на период 2019–2020 гг. составляет 1 431,1 тыс. руб..

В 2018 году на территории Чувашской Республики действовала подпрограмма «Развитие потребительского рынка и сферы услуг в Чувашской Республике» государственной программы Чувашской Республики «Экономическое развитие Чувашской Республики», утвержденной постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 21 сентября 2011 г. № 398.

Общий объем финансирования Подпрограммы составил 16 428 485,1 тыс. руб., из них в 2018 году на реализацию программных мероприятий выделено 2 112 881,0 тыс. руб.

На реализацию в 2018 году мероприятий подпрограммы по организации информационно-просветительской деятельности в области защиты прав потребителей из республиканского бюджета Чувашской Республики израсходовано 110,0 тыс. руб.

Подписаны государственные контракты с Автономным учреждением «Национальная телерадиокомпания Чувашии» Министерством информационной политики Чувашии на выпуск и размещение на местном телевидении циклов передач «Качество», «Хочу, могу, знаю» и «Вести. Экономика». В передачах даны рекомендации потребителям по правильному выбору продукции на примере проведенных в магазинах дегустаций с привлечением для разъяснений специалистов и профессионалов.

Отделением Национальный банк по Чувашской Республике Волго-Вятского Главного управления Центрального банка Российской Федерации на Национальном радио Чувашии запущен новый проект – цикл радиопередач «Финансовый навигатор», в котором два раза в месяц сотрудники информируют слушателей, как грамотно распоряжаться своими финансами.

Министерство информационной политики Чувашии информировало население о фактах правонарушений в сфере защиты прав потребителей через средства массовой информации в рамках выполнения государственного (технического) задания по теме: «Борьба с преступностью, предупреждение и пресечение правонарушений». В 2018 году по данной теме в региональной прессе опубликовано более 2 000 материалов. Кроме того, министерство выступило организатором республиканского конкурса социально значимых проектов средств массовой информации. По результатам конкурса гранты получили проекты: «Права потребителя» (региональный эфир «Радио России»), «Предупрежден – значит вооружен» (газета «Советская Чувашия») и «Человек и закон» (газета «Хыпар»).

В 2018 году проводились мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания в сфере потребительского рынка, совершенствование потребительских знаний: проведены круглый стол с представителями организаций потребительского рынка по вопросам защиты прав потребителей, семинар-совещание с руководителями организаций общественного питания по вопросам обеспечения качества и безопасности кулинарной продукции, реализации системы ХАССП на предприятиях общественного питания, семинары по вопросам регулирования торговой деятельности, организации ярмарок, категорирования торговых объектов, мастер-классы и дегустации в рамках межрегионального фестиваля кулинарного искусства «Гостеприимная Чувашия», проведены командные и индивидуальные конкурсы профессионального мастерства среди поваров, кондитеров, официантов.

В рамках исполнения мероприятий Подпрограммы проводилась экспертиза качества предоставляемых услуг в сфере торговли и общественного питания на их соответствие требованиям национального стандарта Российской Федерации ГОСТ 30389–2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», а также национальных стандартов и технических регламентов, используемых в национальном стандарте Российской Федерации.

В рамках государственного контракта, заключенного между Минэкономразвития Чувашии и Федеральным бюджетным учреждением «Чувашский Центр стандартизации и метрологии», проведена экспертиза качества предоставляемых услуг 54 предприятий торговли и общественного питания.

В целом материальные ресурсы подпрограммы «Развитие потребительского рынка и сферы услуг в Чувашской Республике» реализованы в следующих основных направлениях:

- развитие инфраструктуры и оптимальное размещение объектов потребительского рынка и сферы услуг – 2 111 800 тыс. руб.;
- повышение качества и конкурентоспособности производимых и реализуемых товаров – 551 тыс. руб.;
- развитие кадрового потенциала – 350 тыс. руб.;
- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей – 180 тыс. руб.

В г. Санкт-Петербурге реализуются мероприятия, направленные на создание благоприятных условий для обеспечения прав потребителей и повышение качества и безопасности потребительских товаров и услуг на рынке Санкт-Петербурга, предусмотренные государственной программой Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге», утвержденной постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 30 июня 2014 г. № 554.

Подпрограммой «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге», которая определяет основные задачи и направления деятельности исполни-

тельных органов государственной власти Санкт-Петербурга и механизм их взаимодействия по укреплению системы защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге и созданию условий для повышения качества и безопасности товаров и услуг, реализуемых в Санкт-Петербурге, а также утверждает перечень мероприятий, направленных на достижение поставленных задач.

Решение поставленных задач указанной подпрограммой осуществляется в рамках реализации мероприятий, направленных на:

- развитие и внедрение различных форм и методов защиты прав потребителей в досудебном порядке;
- обеспечение оказания помощи в защите прав потребителей, в том числе среди социально уязвимых групп населения;
- развитие информационного обеспечения потребителей;
- просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей;
- развитие механизмов правового и административного воздействия, направленных на предупреждение и профилактику нарушений в сфере качества и безопасности товаров и услуг, реализуемых в г. Санкт-Петербурге.

Общий объем финансирования проведенных в 2018 году мероприятий, направленных на создание условий для обеспечения защиты прав потребителей и повышения качества и безопасности товаров и услуг, реализуемых в Санкт-Петербурге и включенных в Перечень мероприятий подпрограммы «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге», составил 81,0 млн руб.

Объем финансирования на выполнение государственного задания Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг», включающим лабораторные исследования (испытания) образцов продукции, прием заявлений жалоб и заявлений, оказание помощи физическим и юридическим лицам по вопросам защиты прав и интересов потребителей, и на иные цели – 77,9 млн руб.

Реализация Подпрограммы осуществляется Комитетом по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга (далее – Комитет) при взаимодействии с федеральными и исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга, общественными организациями, бизнес сообществом посредством проведения заседаний межведомственных советов, комиссий, рабочих групп, заключения соглашений.

В 2018 году в Республике Татарстан осуществлялась реализация двух региональных программ по защите прав потребителей: «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2020 годы» и «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Республике Татарстан на 2016–2018 годы».

В рамках реализации программного мероприятия «Организация и выпуск периодических печатных изданий, научно-методической литературы, рекомендаций, материалов в целях повышения потребительской грамотности и распространения среди граждан, представителей хозяйствующих субъектов» было выпущено 3 номера газеты «Вестник потребителя Татарстана» тиражом 30 тыс. экземпляров, кроме того, материалы по вопросам защиты прав потребителей были опубликованы в газетах «События недели» на русском языке под рубрикой «Вестник потребителя» и «Шәһри Казан» под рубрикой «Кулланучылар хәбәрләре» на татарском языке в 45 районах и городских округах республики общим тиражом более 1,5 млн экземпляров. Периодические печатные издания для потребителей распространялись среди потребителей республики и представителей хозяйствующих субъектов в ходе проведения консультационных столов, семинаров, выездных и других публичных мероприятий.

С целью вовлечения средств массовой информации в широкое освещение вопросов защиты прав потребителей был организован республиканский конкурс на лучшее освещение темы защиты прав потребителей. Всего в средствах массовой информации в 2018 году опубликовано свыше 4 314 материалов, касающихся вопросов защиты прав потребителей (статьи в республиканских, районных, городских печатных изданиях, передачи на республиканских и районных теле-, радиоканалах, публикации в интернет-изданиях).

В целях повышения грамотности социально уязвимых групп населения и оказания профессиональной юридической, консультационной, судебной и практической помощи потребителям из числа социально незащищенных слоев населения по вопросам защиты их потребительских прав проведено 245 мероприятий, в которых приняли участие 3 624 гражданина, при этом особое внимание уделялось защите прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В мае 2018 года было организовано 6 лекций (встреч) с участниками Великой Отечественной войны, тружениками тыла в рамках мероприятий, приуроченных к празднованию 73-й годовщины Победы. В ходе лекций пожилым людям разъясняли Правила продажи отдельных видов товаров, отдельные положения Закона РФ «О защите прав потребителей», порядок рассмотрения обращений граждан.

В течение 2018 года ежемесячно проводились лекции-встречи с пенсионерами (инвалидами) в социально-реабилитационном отделении Комплексного центра социального обслуживания населения «Балкыш», в Центрах дневного пребывания пенсионеров, домах-интернатах и клубах ветеранов, в группе «Школа правовых знаний» Университета третьего возраста, в том числе приуроченные к Международному дню пожилых людей, к Всемирному дню качества. В Международный день инвалидов организована лекция по разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей в Чистопольской местной организации Всероссийского общества слепых. Аналогичные мероприятия, направленные на потребительское просвещение социально уязвимых слоев населения, прошли по всей республике.

Кроме того, в рамках реализации подпрограммы по защите прав потребителей гражданам оказано содействие в составлении 1 964 претензий, 972 проектов исковых заявлений. Общая стоимость исковых требований составила 5 362,45 тыс. руб., принято участие в 344 судебных заседаниях по делам о защите прав потребителей. По итогам судебных процессов за 2018 год иски потребителей удовлетворены полностью или частично, на сумму 3 983,87 тыс. руб.

В 2018 году проведены сравнительные потребительские испытания 387 наименований продовольственных товаров, закупленных в торговой сети республики. В группу исследованных образцов вошли социально значимые продовольственные товары: хлеб и хлебобулочные изделия, молочные продукты, в том числе молоко цельное питьевое, масло сливочное, творог, сметана, кефир, сыры. Лабораторные исследования проводились в ведущих аккредитованных испытательных центрах республики: ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» и ФБУ «Государственный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Республике Татарстан».

Из 387 наименований продовольственных товаров 41 наименование, или 10,6 % от общего количества исследованных образцов, признаны не соответствующими установленным требованиям по микробиологическим, органолептическим, физико-химическим показателям, по составу (фальсификация молочной продукции жирами немолочного происхождения и наличие в продукции сухого молока, не заявленного изготовителем в маркировке).

Информация о выявленных нарушениях неоднократно освещалась в средствах массовой информации, на республиканском телевидении и радио, печатных изданиях, на портале по защите прав потребителей «TATZPP.RU».

На финансирование мероприятий Подпрограммы из федерального бюджета в 2018 году выделено денежных средств в размере 4,9 млн руб:

– на организацию выпуска периодических печатных изданий, научно-методической литературы, рекомендаций, материалов в целях повышения потребительской грамотности и распространения гражданам и представителям хозяйствующих субъектов израсходовано 2 200 тыс. руб.;

– на организацию и проведение мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности учащихся, в том числе проведение республиканских олимпиад по основам потребительских знаний – 600 тыс. руб.;

– на проведение потребительских дегустаций продовольственных товаров, реализуемых на потребительском рынке Республики Татарстан, сравнительных экспертиз и лабораторных исследований по идентификации продукции, выявлению контрафактных и фальсифицированных товаров, наличия ГМО в продовольственных товарах с последующим освещением результатов в средствах массовой информации – 1 800 тыс. руб.;

– на создание единой республиканской базы данных об изготовителях (продавцах, исполнителях), о товарах (работах, услугах), в отношении которых имеются неоднократные обоснованные претензии потребителей, создание доступного банка судебных решений по потребительским спорам и правонарушениям в сфере законодательства о защите прав потребителей израсходовано 200 тыс. руб.;

– на проведение ежегодного отраслевого профессионального, рейтингового конкурса, связанного с вопросами защиты прав потребителей, – 100 тыс. руб.

По итогам 2018 года выполнение мероприятий Подпрограммы привело к:

– увеличению количества мероприятий по защите прав потребителей, проведенных органами местного самоуправления, на 5,1 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению доли удовлетворенных судами исков в защиту конкретного потребителя, неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков, а также исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей, в общем количестве исков – на 3,1 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, – на 16,7 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению количества учащихся образовательных учреждений республики, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей, – на 16,1 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению количества хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, – на 15,5 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению удельного веса потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, – на 12,7 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, – на 14,2 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению количества мероприятий по защите прав потребителей, проведенных для социально уязвимых групп населения, – на 5,6 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению количества потребителей, относящихся к социально уязвимым группам населения, получивших помощь по вопросам защиты прав потребителей и (или) принявших участие в мероприятиях по повышению потребительской грамотности, – на 10,7 % (по сравнению с 2017 г.);

– увеличению количества исследований и экспертиз товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке республики, с последующим размещением результатов в средствах массовой информации – на 20,8 %.

Постановлением Правительства Свердловской области от 23 октября 2013 г. № 1285-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года» утверждена областная целевая программа «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2024 года», в состав которой вошла подпрограмма «Развитие потребительского рынка Свердловской области».

В рамках реализации Подпрограммы за 2018 года выполнены следующие мероприятия.

Продолжено сопровождение и наполнение единого областного сайта «Защита прав потребителей», содержащего информационную базу данных по результатам проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих производство и продажу пищевых продуктов населению области; а также подготовлены информационно-справочные материалы для населения и специалистов, работающих в системе защиты прав потребителей. Всего на сайте с начала года размещено более 170 материалов по вопросам состояния качества, безопасности пищевых продуктов, защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка.

Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (далее – Министерство) заключены соглашения об информационном взаимодействии по наполнению сайта «Защита прав потребителей Свердловской области» с 67 муниципальными образованиями Свердловской области.

В целях выявления недоброкачественной продукции на продовольственном рынке Свердловской области ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проведены лабораторные исследования пищевых продуктов, реализуемых на потребительском рынке Свердловской области (цельномолочной продукции, сливочного масла, вареных колбасных изделий, мясо птицы).

Всего исследовано 230 проб пищевых продуктов, из которых 114 проб не соответствовали требованиям нормативной документации (далее – НД), что составило 49 % (2017 г. – 59 %).

В рамках ежегодных мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, Министерством проведен областной конкурс среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей.

В 2018 году на участие в конкурсе поступили заявки из 12 муниципальных образований области.

На заседании жюри было рассмотрено более 110 представленных материалов от журналистов. Основными темами конкурсных работ стали вопросы качества и безопасности товаров. В результате конкурса определены победители в следующих номинациях:

- лучшее печатное издание;
- лучшее электронное СМИ (веб-сайт, ТВ, радио);
- лучший печатный материал от журналиста;
- лучший интернет-материал от журналиста.

В 2018 году проведено 5 лекций для школьников по основам потребительских знаний: о правилах продажи потребительских товаров, об источниках потребительской информации, о здоровом питании, о способах решения потребительских проблем. В рамках практического обучения была проведена деловая игра «Портрет идеального потребителя».

В целях реализации мер по повышению конкурентоспособности, расширения рынков сбыта и увеличения объемов реализации пищевых продуктов, производимых на территории Свердловской области, для хозяйствующих субъектов, осуществляющих

производство и продажу продовольствия, в 2018 году проведено информационно-аналитическое наблюдение за состоянием рынка молока пастеризованного, сметаны и кефира.

В рамках исследований изучен спрос более тысячи покупателей (жителей Свердловской области). В результате определены виды, наименования и торговые марки, пользующиеся наибольшим покупательским спросом, определена частота покупательского спроса по отдельным товарным группам, доля продукта в общем объеме покупок, ценовая чувствительность и другое.

Вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ в 9 субъектах Российской Федерации: Республике Мордовия, Забайкальском, Пермском краях, Архангельской, Воронежской, Кировской, Оренбургской, Рязанской, Сахалинской областях.

В 5 субъектах Российской Федерации защита прав потребителей обеспечивается в соответствии с региональными комплексными Планами по защите прав потребителей: Костромской, Курской, Московской, Смоленской областях и Еврейской автономной области.

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.

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений с целью координация работы по защите прав потребителей на региональном уровне в 82 субъектах Российской Федерации при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы (межведомственные комиссии, координационные советы) 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 учётом прав потребителей.

Так, в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей на территории Волгоградской области постановлением Губернатора Волгоградской области от 26 апреля 2018 г. № 326 «О координационном совете по обеспечению прав потребителей Волгоградской области» образован Координационный совет как коллегиальный совещательный орган, обеспечивающий координацию деятельности между федеральными и региональными органами государственной власти, муниципалитетами, общественными объединениями и бизнес-сообществом в сфере защиты прав потребителей.

В 2018 году состоялось два заседания Координационного совета, на которых рассмотрены вопросы:

- об исполнении Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г.;
- об осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей на территории Волгоградской области;
- о проведении мероприятий по защите прав потребителей при продаже товаров с использованием сети Интернет и дистанционном оказании услуг;
- о результатах деятельности общественных объединений потребителей на территории Волгоградской области;

– о принятии органами местного самоуправления региона мер по реализации полномочий в области защиты прав потребителей, установленных Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

В соответствии с Указом Губернатора Калининградской области от 18 декабря 2017 г. № 135 Совет по вопросам обеспечения прав потребителей в Калининградской области является совещательным органом, созданным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации областной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей Калининградской области.

Задачами Совета являются подготовка предложений и рассмотрение вопросов, касающихся:

- обеспечения защиты прав потребителей;
- осуществления комплексного анализа ситуации, складывающейся в сфере защиты прав потребителей на территории Калининградской области;
- организации и проведения просветительской работы среди населения по вопросам защиты прав потребителей;
- внесения изменений в нормативные правовые акты по вопросам обеспечения защиты прав потребителей;
- освещения в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей;
- содействия органам местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области, общественным и иным организациям в работе по вопросам защиты прав потребителей в Калининградской области;
- организации взаимодействия деятельности органов исполнительной власти Калининградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по вопросам защиты прав потребителей на территории Калининградской области.

В 2018 году проведено 4 заседания Межведомственного совета по защите прав потребителей Приморского края, на которых при непосредственном участии Управления Роспотребнадзора по Приморскому краю рассмотрено 5 вопросов:

- «О мерах по изъятию из оборота продукции, не соответствующей обязательным требованиям, и поступающей на потребительский рынок края (хлеб, молоко, рыба);»;
- «О нарушениях прав потребителей при организации отдыха и оздоровления детей в летний период на территории Приморского края в 2017 году и принимаемых мерах по их недопущению в текущем году»;»;
- «О нарушениях прав потребителей при организации пляжного отдыха населения в Приморье, выявленных в 2017 году, и профилактике таких нарушений в 2018 году»;»;

Одними из самых острых и обсуждаемых стали вопросы: «Обеспечение населения Приморского края услугами водоснабжения надлежащего качества» и «Об обеспечении качества и маркировки лекарственных препаратов контрольными идентификационными знаками», рассмотренные на заседании Межведомственного совета по защите прав потребителей Приморского края, состоявшемся 5 октября 2018 г.

Постановлением Правительства Новгородской области от 11 апреля 2018 г. № 133 утверждена областная комиссия по защите прав потребителей при Правительстве Новгородской области.

По итогам заседания комиссии Губернатором Новгородской области рекомендовано Председателю Правительства Новгородской области совместно с Ассоциацией «Совет муниципальных образований Новгородской области», Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проработать законопроект о дополнительных мерах защиты социально уязвимых слоев населения и внести предложения об увеличении

срока переходного периода для установки оборудования для маломобильных групп населения в ранее построенных зданиях и сооружениях социальной направленности.

По вопросу качества и безопасности реализуемых пищевых продуктов и непродовольственных товаров на потребительском рынке Новгородской области намечена реализация следующих направлений:

- проведение информационно-просветительских и обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов Новгородской области, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания по вопросам соблюдения обязательных требований действующего законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей;

- размещение на официальных сайтах в сети Интернет министерства промышленности и торговли Новгородской области совместно с органами местного самоуправления информации о деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области о выявленных фактах реализации некачественных, небезопасных, реализуемых с нарушением требований законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, о техническом регулировании, о защите прав потребителей пищевых продуктов и непродовольственных товаров на потребительском рынке Новгородской области;

- разработка плана-графика совместных выездных информационно-просветительских мероприятий для населения и представителей сферы бизнеса муниципальных районов области по вопросам соблюдения требований действующего законодательства при реализации товаров на потребительском рынке Новгородской области;

- организация и проведение органами местного самоуправления мероприятия по защите прав потребителей (рассмотрение жалоб потребителей, консультирование граждан по вопросам защиты их потребительских прав, обращение в суды в защиту прав потребителей).

Следует отметить, что при наличии в 82 субъектах Российской Федерации координационно-совещательных органов при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) в 44 субъектах Российской Федерации в целях обеспечения взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора с общественными объединениями и организациями созданы и функционируют Консультативные советы по защите прав потребителей.

Так, в г. Москве основным межведомственным совещательным органом, осуществляющим координацию деятельности по защите прав потребителей, является Консультативный совет по защите прав потребителей, функционирующий при территориальных органах Роспотребнадзора.

Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2018 г. приняли участие в заседаниях оргкомитета и рабочих групп 6 штабов (в том числе при Правительстве Москвы, Прокуратуре города Москвы, Управлении ФСБ России по городу Москве и Московской области, Департаменте здравоохранения и Департаменте региональной безопасности и противодействию коррупции, департаменте спорта и туризма города Москвы) по подготовке и проведению в городе Москве чемпионата мира по футболу FIFA 2018 г., где обсуждались, в том числе, вопросы защиты прав потребителей при проведении Чемпионата.

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по г. Москве входит в состав Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в г. Москве, принимается участие в постоянных заседаниях городского штаба при Правительстве города Москвы по координации деятельности в области использования интеллектуальной собственности, контроля за оборотом аудио- и видеопродукции, компьютерных информационных носителей, противодействия реализации контрафактной продукции в сфере высоких технологий, предупреждения и пресечения несанкционированной торговли, незаконного оборота алкогольной продукции.

Специалисты Управления приняли участие в 149 круглых столах как по санитарно-эпидемиологическим вопросам, так и по темам защиты прав потребителей.

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информацией Управлением заключено 42 Соглашения, в том числе 5 – в 2018 г. (с Управлением Россельхознадзора по г. Москве, Московской и Тульской областям, Департаментом культуры, Департаментом науки, промышленной политики и предпринимательства, Управлением и Центром гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту по г. Москве, Комитетом по архитектуре и градостроительству г. Москвы, Главным следственным управлением Следственного комитета Российской Федерации по городу Москве, Московской межрегиональной транспортной Прокуратурой, Федеральной таможенной службой Российской Федерации Центрального таможенного управления, Российским государственным социальным университетом, Ассоциацией компаний Интернет-торговли, Комитетом государственного строительного надзора города Москвы, Региональной общественной организацией «Московская федерация футбола»).

Управлением в 2018 г. проведено 3 заседания Общественного совета, 4 заседания Консультативного совета по защите прав потребителей и 8 встреч с бизнес-сообществом.

Управление входит в состав Штаба по защите прав и законных интересов субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности города Москвы под председательством руководителя Департамента науки, промышленной политики и предпринимательства города Москвы.

## **5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления**

Основным содержанием местного самоуправления как формы публично-территориальной самоорганизации граждан является решение вопросов местного значения, под которыми Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>77</sup> понимает вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования. В развитии любого муниципального образования территориальный аспект имеет, таким образом, первостепенное значение.

Федеральным законом от 29 июля 2018 г. № 244-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» внесены изменения в ряд статей Федерального закона № 131-ФЗ, согласно которым за органами местного самоуправления городского, сельского поселения, муниципального района, городского округа, городского округа с внутригородским делением, внутригородского района закрепляется право на осуществление мероприятий по защите прав потребителей, которые в свою очередь предусмотрены Законом «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» на территории муниципального образования органы местного самоуправления в целях защиты прав потребителей вправе:

- рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окру-

<sup>77</sup> Далее – Федеральный закон № 131-ФЗ.

жающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

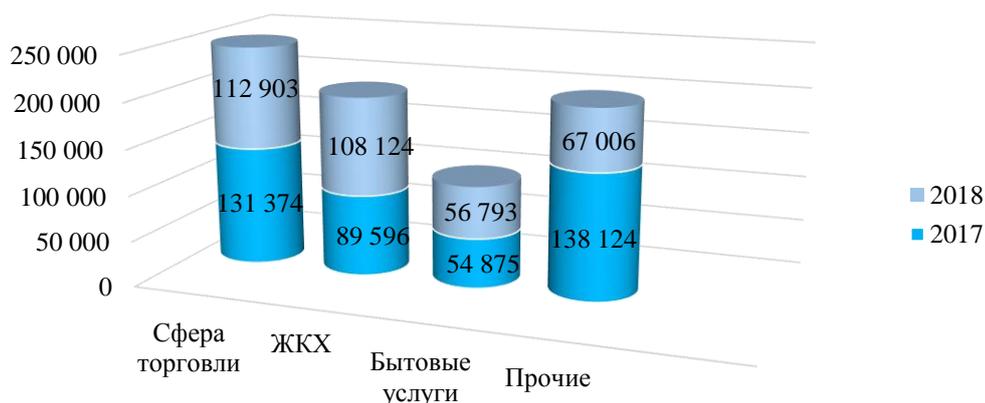
Реализация органами местного самоуправления установленных прав в целях защиты прав потребителей достаточно значима для населения, так как органы местного самоуправления могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

Согласно информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, в 2018 г. в органы местного самоуправления поступило 326 298 обращений граждан по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (из них письменные обращения составляют 57 % (185 990), а устные – 43 % (140 308)), что на 106 199 обращений меньше по сравнению с 2017 г.

Данная тенденция к снижению количества обращений граждан в органы местного самоуправления может быть вызвана внесением ряда изменений в действующее законодательство Российской Федерации.

Так, Федеральным законом от 18 марта 2019 г. № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей» статья 42.3 Закона «О защите прав потребителей» дополнена пунктом 3, которым определено, что «в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

Из года в год большая часть всех обращений в органы местного самоуправления приходится на сферы: торговли – 112 903 обращений (131 374 в 2017 г.), жилищно-коммунальных услуг – 89 596 обращений (108 124 в 2017 г.), бытовых услуг – 56 793 обращений (54 875 в 2017 г.); на иные потребительские сферы приходится – 67 006 обращений (138 124 в 2017 г.) (рис. 5.2.1).



**Рис. 5.2.1.** Структура обращений рассмотренных органами местного самоуправления муниципальных образований

В 2018 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 158 601 человек (247 000 человек в 2017 г.).

В 2018 г. органами местного самоуправления проведено более 13 850 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 4 150 мероприятий меньше по сравнению с 2017 г. (18 000 в 2017 г.).

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров органами местного самоуправления в 2018 г. проводилась работа по информированию предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: дано 12 430 разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей предпринимателям (продавцам, исполнителям), что на 3 570 меньше по сравнению с 2017 г. (16 000 в 2017 г.).

С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан органами местного самоуправления в 2018 г. в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 22 247 претензии (в 2017 г. – 37 295 претензий), а также подготовлено 5 734 исковых заявления (в 2017 г. – 6 753 проекта исковых заявлений).

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами, по 114 204 обращениям, что составляет около 35 % от числа принятых, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке (в 2017 г. – 45 297).

В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 272 906,96 тыс. руб. (2017 г. – 58 110,0 тыс. руб.) (рис. 5.2.2).



**Рис. 5.2.2.** Данные о количестве подготовленных документов для досудебного и судебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления

Наибольшее количество денежных средств, возвращенных органами местного самоуправления в досудебном порядке в Новосибирской области, – 28 931,64 тыс. руб., Волгоградской области – 14 200,0 тыс. руб., Краснодарском крае – 14 027,0 тыс. руб., Хабаровском крае – 8 000,0 тыс. руб., Белгородской области – 7 670,0 тыс. руб., Оренбургской области – 5 600,0 тыс. руб., Ярославской области – 2 241,0 тыс. руб.

Так, в **Новосибирской области** в результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами,

по 19 407 обращениям, что составляет 86,9 % от числа рассмотренных, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке, 462 потребителя (2,1 %) обратились за судебной защитой.

В Курской области в 2018 г. рассмотрено более 14 тыс. обращений граждан. Наибольшее число обращений связано с нарушением прав потребителей в сфере ЖКХ, здравоохранения, а также с оказанием некачественных услуг по установке пластиковых окон, с продажей некачественных технически сложных товаров. За отчетный период покупателям возвращена стоимость некачественных товаров на сумму около 2 млн руб. Оказана помощь в подготовке претензий в сфере ЖКХ, в результате чего в 2018 г. произведён перерасчёт оплаты коммунальных услуг на сумму более 3 млн руб.

По-прежнему наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды для защиты нарушенных прав.

За 2018 г. органами местного самоуправления было подано 1 284 исковых заявления в защиту прав потребителей (в 2017 г. – 1 884).

Судебными органами удовлетворено 992 исковых заявления (в 2017 г. – 837 исковых заявлений), 162 исковых заявления находятся на стадии рассмотрения (в 2017 г. – 92), 63 исковых заявления не принято судебными органами (в 2017 г. – 34 исковых заявления), по 67 исковым заявлениям заключено мировое соглашение (в 2017 г. – 95) (рис. 5.2.3).

При этом в 2018 г. судами присуждено в пользу потребителей 78 550,24 тыс. руб. (в 2017 г. – 75 524,0 тыс. руб.).

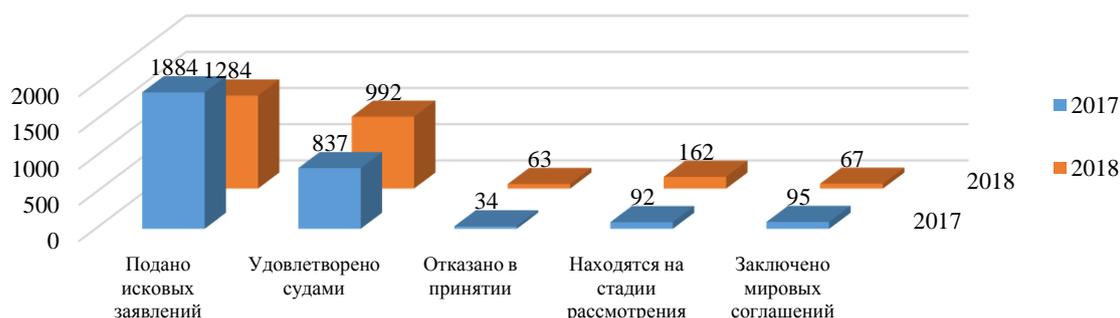


Рис. 5.2.3. Результаты судебной практики по работе муниципальных образований

Результаты деятельности органов местного самоуправления по защите прав потребителей Ульяновской области за 2018 г. в представлении в табл. 5.2.1.

Таблица 5.2.1

**Результаты деятельности органов местного самоуправления по защите прав потребителей за 2018 г. в Ульяновской области**

Показатели	Количество
Количество рассмотренных жалоб и заявлений потребителей, в том числе МБУ «Контакт-центр»	3900 2132
Количество составленных претензий, в том числе МБУ «Контакт-центр»	879 516
Количество составленных исков, в том числе МБУ «Контакт-центр»	811 682
Количество предоставленных консультаций, в том числе МБУ «Контакт-центр»	4285 2485

Как видно из таблицы, в рамках судебного порядка защиты гражданских прав сотрудниками Муниципального бюджетного учреждения «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» составлено 437 заявлений в суд в порядке искового и особого производства, 245 иных заявлений, в том числе о выдаче исполнительного листа, об исправлении в решении суда описки, об уточнении исковых требований, 210 апелляционных и кассационных жалоб, 48 пояснений, отзывов, возражений, 65 частных жалоб на определения судов.

Результатом подготовки исковой документации (судебной работы) стало вынесение 232 положительных судебных решений на общую сумму около 8,8 млн руб., а также 79 положительных судебных постановлений, не поддающихся материальной оценке.

Кроме того, специалисты Муниципального бюджетного учреждения «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» принимали участие в подготовке исковых заявлений (в том числе в интересах неопределённого круга потребителей), истцом по которым выступала администрация города Ульяновска, по вопросу признания незаконным начисления гражданам платы за электроэнергию, предоставленную на общедомовые нужды, за предыдущий период.

В 2018 г. продолжилась тенденция сокращения специалистов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, и передачи их функций другим отделам, таким, как отдел по торговле, отдел по экономике и ценообразованию и др.

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления существуют только в 13 субъектах Российской Федерации (по итогам 2017 г. – в 16 субъектах), в том числе: в Республике Марий Эл, Красноярском, Ставропольском, Забайкальском, Краснодарском и Алтайском краях, Владимирской, Курской, Оренбургской, Амурской, Белгородской, Тамбовской областях, Ханты-Мансийском автономном округе.

Например, в Краснодарском крае имеется 17 комплексных отделов и 3 комплексных управления по защите прав потребителей, в Ставропольском крае – 17 самостоятельных отделов, в Ханты-Мансийском автономном округе – 10 отделов, в Красноярском крае – 5 самостоятельных отделов, Владимирской области – 3 самостоятельных отдела, Республике Марий Эл – 3 самостоятельных отдела, Белгородской и Оренбургской областях по 2 самостоятельных отдела, Забайкальском крае, Курской, Амурской и Тамбовской областях – по 1 самостоятельному отделу.

Так, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2018 году полномочия по защите прав потребителей в соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» осуществляли органы местного самоуправления в 32 муниципальных образованиях (13 городских округах, 8 муниципальных районов, 10 городских поселений и в 1 сельском поселении).

**Краснодарский край** насчитывает 44 муниципальных образования. 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 году соглашений о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей. Во всех 44 муниципальных образованиях края реализуются полномочия по защите прав потребителей, из них: в 3 органах местного самоуправления организованы комплексные управления (например, управление торговли и защиты прав потребителей); в 17 – комплексные отделы (например, отдел потребительской сферы и защиты прав потребителей); в 4 муниципальных образованиях вопросами защиты прав потребителей занимаются специалисты секторов потребительской сферы; в 20 – специалисты в составе

отделов, управлений администраций муниципальных образований (отдел сельского хозяйства и потребительской сферы; управление торговли и бытового обслуживания). Всего в органах местного самоуправления вопросами защиты прав потребителей занимаются 111 специалистов.

Во всех 44 муниципальных образованиях Краснодарского края ведется активная работа по защите прав потребителей.

В 63 (в 2017 г. – 65) субъектах Российской Федерации в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

Функциональной особенностью деятельности органов местного самоуправления является оптимальное сочетание местных и общегосударственных интересов, направленных на эффективное решение задач по защите прав населения, обеспечению его жизненных интересов, социальной защите 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 Республики Татарстан.

В целях снижения количества правонарушений на потребительском рынке и разрешения потребительских споров в добровольном порядке, повышения профессионализма работников, обеспечения соблюдения установленных требований действующего законодательства проведено 1 841 мероприятие для хозяйствующих субъектов, осуществляющих свою деятельность в различных сферах потребительского рынка товаров, работ и услуг: лекции, рабочие встречи, семинары, совещания и др.

Размещено 4 879 материалов в средствах массовой информации. Проведено 2 265 мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности населения: проведены лекции для учащихся и студентов в образовательных учреждениях; участие в проведении классных часов, родительских собраний в школах; организованы выставки детских рисунков на тему защиты прав потребителей.

Разработаны и изданы памятки для потребителей на темы «Досудебный порядок разрешения споров. Образцы заявлений и претензий», «Памятка потребителю при покупке товаров дистанционным способом», «Памятка туристам. Условия договора, права и обязанности туриста, ответственность исполнителя», «Памятка потребителю при заказе и изготовлении мебели». Издана брошюра «Защита прав потребителей при заказе, изготовлении и установке оконных конструкций и дверей».

В целях обеспечения населения республики социально значимыми продовольственными товарами первой необходимости проводится еженедельный мониторинг цен и ассортимента продукции республиканских изготовителей, реализуемой предприятиями розничной торговли, в том числе на рынках.

Федеральным законом от 18 марта 2019 г. № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей» в статью 44 Закона «О защите прав потребителей» внесены изменения, согласно которым в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Вместе с тем в 2018 г. в 19 субъектах Российской Федерации: республиках Башкортостан (48), Чувашия (27), Марий Эл (7), Крым (1), Ставропольском крае (8), Ленинградской (14), Амурской (11), Саратовской (8), Тюменской (6), Московской (2), Белгородской (1), Воронежской (1), Сахалинской (1), Астраханской (1), Нижегородской (1), Пензенской (1), Самарской (1) областях, Ханты-Мансийской автономном (4), Чукотском

автономном (1) округах приняты и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей:

Так, в Республике Башкортостан для обеспечения координации деятельности по дальнейшему формированию и совершенствованию на региональном уровне эффективной системы защиты потребительских прав граждан под руководством Управления Роспотребнадзора в Республике Башкортостан в 49 муниципальных образованиях разработаны муниципальные программы по защите прав потребителей.

На сегодняшний день это самый высокий показатель по принятию муниципальных программ в субъектах Российской Федерации.

### **5.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей**

Особую значимость в реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей имеют гражданские инициативы в данном направлении. Так, осуществляя свою деятельность в соответствии со статьей 45 Закона «О защите прав потребителей» в целях реализации уставных целей, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), среди прочего, вправе:

– участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

– проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

– осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) предоставления документов (выполнения действий), обязанность предоставления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

– распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

– вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

– вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

– обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

– обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

– участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

По информации, предоставленной Министерством юстиции Российской Федерации (далее – Минюст России), в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2019 г. содержатся сведения о 1 656 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (Приложение 6).

Практически половина всех общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) зарегистрирована в Центральном и Приволжском федеральных округах (819), в Сибирском федеральном округе находятся 225 организаций, в Северо-Западном – 209 организаций, в Южном федеральном округе – 166 организаций, в Уральском федеральном округе – 117 организаций и в Северо-Кавказском федеральном округе – 60 организаций (рис. 5.5).

### Российская Федерация



Рис. 5.5. Зарегистрированные общественные объединения и некоммерческие организации по данным Минюст России

При этом в Минюсте России не зарегистрированы общественные объединения потребителей в Республике Ингушетия, Чеченской Республике, Курской области, Еврейской автономной области, Ненецком автономном округе и Чукотском автономном округе.

Ниже приведены примеры деятельности в 2018 году крупнейших потребительских организаций Российской Федерации.

#### Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП)



В 2018 году КонфОП продолжала работу по реализации приоритетных направлений деятельности, среди которых гармонизация национальных законодательств в соответствии с Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей, формирование национальных политик по защите интересов потребителей и стратегических

планов их реализации, а также развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона.

Ключевым документом для дальнейшего развития национальной системы защиты прав потребителей стал проект Плана реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации № 1837-р от 28 августа 2017 года). Из представленных КонфОП предложений в проект Плана реализации Стратегии были включены предложение по разработке концепции поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей – о воздействии товаров на здоровье человека, а также предложение о разработке концепции создания мобильного приложения для потребителей – результатах общественной экспертизы товаров.

В своей работе КонфОП руководствуется определенными X Конгрессом КонфОП приоритетными направлениями работы. Реализация приоритетов деятельности КонфОП осуществляется в том числе и в рамках работы Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре и Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ. В 2018 году КонфОП оказывала содействие в разработке Проекта рекомендаций Евразийского экономического союза (ЕАЭС) по электронной торговле, который был дополнен с учетом замечаний КонфОП и принят в установленном порядке. Представитель КонфОП принимал участие в работе Консультативного совета по защите прав потребителей стран СНГ, заседания которого состоялись 4–6 апреля в г. Ереване и 24–25 октября в г. Душанбе. Важным компонентом работы КонфОП является вовлечение в деятельность Евразийской экономической комиссии (ЕЭК) по вопросам защиты прав потребителей: сотрудничество по тематике безопасности пищевой продукции и в рамках деятельности рабочей группы ЮНКТАД по защите прав уязвимых групп потребителей.

Одним из разделов работы КонфОП является информирование государственных органов о лучших международных законодательных практиках в сфере защиты прав потребителей. Так, в преддверии саммита министров по цифровой экономике стран G20 в Аргентине 23–24 августа 2018 г. было подготовлено обращение к Министру цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с рекомендациями Всемирной организации потребителей (Consumers International, CI) по усилению защиты прав потребителей в сфере Интернета вещей, а также детских цифровых продуктов. Также КонфОП приняла участие в подготовке и проведении совместно с Роспотребнадзором и Всемирной организацией потребителей (CI) Международной конференции «Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг: регулирование и взаимодействие в условиях цифровой экономики», прошедшей 25–26 сентября 2018 г. в городе Москве.

В 2018 году КонфОП приняла участие в разработке программы по защите прав потребителей города Москвы. В сотрудничестве с Департаментом торговли города Москвы и Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в рамках Государственного контракта был подготовлен «Анализ эффективности функционирования системы защиты прав потребителей в городе Москве для разработки региональной программы по защите прав потребителей в городе Москве».

В целях актуализации наиболее насущных проблем и продвижения передовых международных практик в сфере защиты прав потребителей КонфОП принимала участие в мероприятиях регуляторов и бизнеса: в заседаниях Комитета Совета Федерации по бюджету и финансовым рынкам, на площадке Московского финансового форума, на II Международной конференции по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности», на VI Международном форуме «Антиконтрафакт».

Результаты независимого мониторинга соблюдения прав потребителей финансовых услуг и предложения по совершенствованию законодательства в данной сфере были представлены КонфОП на Глобальном Симпозиуме «Продвижение финансовой грамотности в мире: реализация и инновации» Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и Министерства финансов Российской Федерации в октябре 2018 года.

Одно из направлений работы КонфОП – защита персональных данных, в частности, нарушений законодательства в данной сфере. Было подготовлено и отправлено обращение Руководителю Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций в связи с нарушениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в части отсутствия получения от граждан информированного согласия на сбор и обработку их персональных данных.

В рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» КонфОП проводит независимый мониторинг соблюдения прав потребителей финансовых услуг. В 2018 году в 16 регионах Проекта (Пермский, Приморский, Ставропольский, Хабаровский края, Волгоградская, Калининградская, Нижегородская, Омская, Пензенская, Ростовская, Саратовская, Свердловская, Тверская, Челябинская области, г. Москва, г. Санкт-Петербург) было проведено исследование соблюдения прав потребителей страховых и кредитных услуг (включая исследование «займов до зарплаты»). Результаты мониторинга показывают, что в Российской Федерации микрофинансовые организации не придерживаются принципов ответственного кредитования и готовы предоставить высокостоймостные «займы до зарплаты» даже закредитованным потребителям, подавляющее большинство МФО не требует от заемщика никаких документов, кроме паспорта; МФО готовы предоставить заем безработным; МФО не предоставляют всей необходимой информации потребителям (не указывают годовую процентную ставку по займам, не предоставляют индивидуальный договор до подписания, не информируют потребителей о последствиях несвоевременного погашения задолженности). Среди рекомендаций по решению существующих проблем в сфере микрокредитования с учетом международного опыта борьбы с ростовщичеством одной из основных мер, по мнению КонфОП, должно стать снижение стоимости микрозаймов через ограничение дневных ставок, запрет на выдачу микрозаймов в разных МФО при наличии просроченной задолженности по хотя бы одному другому займу или кредиту, а также обязательности размещения на сайтах МФО предупреждения о финансовых рисках, связанных с высокой стоимостью «займов до зарплаты».

В рамках проекта по финансовой грамотности КонфОП провела в Москве 2 экспертных круглых стола для обсуждения итогов независимого мониторинга. Кроме того, результаты независимого мониторинга финансовых услуг были представлены в г. Пензе в марте 2018 года на региональном круглом столе по теме «Актуальные проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации».

В 2018 году КонфОП продолжила вести рабочую группу «Права потребителей» в рамках Общероссийского гражданского форума, посвященную вопросам защиты прав потребителей. В январе 2018 года состоялось экспертное обсуждение общественного мониторинга КонфОП, посвященное проблеме защиты прав потребителей страховых услуг, в том числе дискриминации социально уязвимых категорий населения при страховании заемщиков. В публичных обсуждениях приняли участие представители некоммерческих организаций, Роспотребнадзора, Банка России, страхового сообщества, академического сообщества. В декабре 2018 года состоялся Общероссийский гражданский форум – главное мероприятие для российских НКО, на котором КонфОП была проведена дискуссия «Счастливые потребители в эпоху четвертой промышленной революции», в которой были затронуты актуальные проблемы защиты прав потребителей в сфере финансов,

цифровых продуктов, продвижения здорового питания. По тематике проекта по финансовой грамотности в 2018 году участие КонфОП было отражено в более чем 90 публикациях в СМИ.

Одним из приоритетов КонфОП является разработка Кодекса по защите прав потребителей. Важным достижением стало включение в национальную стратегию защиты прав потребителей пункта о необходимости совершенствовать «законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и возможности последующей его кодификации», а включение в проект Плана реализации Стратегии пункта «Разработка концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей». Планируется привлечение международных экспертов для подготовки обзора международной практики кодификации (Франция, Бельгия, Бразилия).

В 2018 году КонфОП продолжила сотрудничество с крупнейшими международными потребительскими организациями. КонфОП были подготовлены, размещены на сайте [konfor.ru](http://konfor.ru) русскоязычные версии материалов Всемирной организации потребителей – Consumers International (CI). Так, ко Всемирному дню защиты прав потребителей, который прошел в 2018 году под лозунгом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», были подготовлены материалы «Повышение уровня защиты в Интернете», «Электронная коммерция», «Мошенничество», «Доступ к электронной торговле». Председатель Правления КонфОП, будучи членом Совета Всемирной организации потребителей, принимал участие в заседаниях Совета, где был представлен анализ деятельности и оценка предложений по изменению стратегии Всемирной организации потребителей.

В рамках обмена опытом с Федерацией потребительских организаций Германии VZBV КонфОП организовала мероприятие по тематике защиты прав потребителей цифровых услуг: в январе 2018 года в Берлине была проведена однодневная сессия по обсуждению вопросов правоприменения в области защиты прав потребителей цифровых товаров и услуг и защиты прав потребителей в цифровом мире.

Тематика международного сотрудничества КонфОП в 2018 году получила новый импульс: был подписан Меморандум о взаимопонимании между КонфОП и Федерацией обществ защиты прав потребителей Узбекистана.

Развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона – одно из приоритетных направлений деятельности КонфОП. Так же, как и в предыдущие годы, КонфОП выступала одним из организаторов международной конференции «Потребитель-предприниматель: шаги навстречу» в Москве.

В целях продвижения лучших мировых практик в сфере борьбы с табаком КонфОП оказывала экспертную поддержку проекту по контролю за табаком в Таджикистане. Контроль за табаком остается одним из направлений деятельности КонфОП. В рамках международной деятельности КонфОП приняла участие в программе «Международные отношения» (Ford Dorsey Program in International Policy Studies, IPS) в Стэнфордском университете в качестве партнера исследователей. На постоянной основе проводится информирование потребительских организаций – членов Всемирной организации потребителей о мерах по снижению уровня потребления табака: рассылка периодического (2 раза в месяц) англоязычного информационного листка с новостями об антитабачных мерах в различных странах мира.

В течение более чем 10 лет КонфОП оказывает содействие исполнению Рамочной конвенции ВОЗ по борьбе против табака и российскому антитабачному законодательству, поддержку новому проекту Концепции осуществления государственной политики противодействия потреблению табака.

Одно из направлений контроля за табаком – мониторинг исполнения российского антитабачного законодательства: Федерального закона от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ

«О рекламе», Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

КонфОП обратилась по поводу выявленных нарушений законодательства в ФАС по вопросу продвижения системы табака IQOS в супермаркетах, а также по вопросу продвижения рекламы системы glo в СМИ. Также было подготовлено обращение в Русский Музей, Эрмитаж, Пушкинский музей, Министерство культуры Российской Федерации по вопросу финансирования музеев табачными компаниями. Для Экспертного совета при Правительстве Российской Федерации КонфОП подготовлен отзыв на проект федерального закона «О государственном регулировании оборота никотиносодержащей продукции и устройств, предназначенных для потребления никотина способами, отличными от курения табака», этот отзыв был представлен на заседании Комитета по охране здоровья Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации. В феврале 2018 года КонфОП организовала пресс-конференцию в МИА «Россия сегодня», посвященную 5-летию принятия антитабачного закона в России.

Одним из приоритетных направлений работы КонфОП остается продвижение здорового образа жизни, включая законодательные инициативы: были подготовлены предложения в Проект «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек» в рамках Национального проекта «Демография». В финальной версии паспорта проекта было учтено предложение о введении показателя распространенности потребления табака среди взрослого населения в соответствии с методологией проведения Глобального опроса взрослого населения о потреблении табака (Global Adult Tobacco Survey – GATS).

Обеспечение достоверного информирования потребителей в части маркировки продуктов питания остается насущной задачей в связи с высоким уровнем потребления нездоровой еды, что является причиной развития сердечно-сосудистых заболеваний, артериальной гипертонии, сахарного диабета. КонфОП предлагает включить в требования к маркировке в обязательном порядке информацию о количестве насыщенных жиров, трансизомеров жирных кислот (трансжиров), соли (натрия) и суммарный объем сахаров с дополнительной цветовой маркировкой продуктов с высоким содержанием данных пищевых компонентов.

#### *Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)*



В 2018 году 50 региональных и межрегиональных организаций – членов Союза потребителей Российской Федерации (далее – СПРФ) рассмотрели около 48 тыс. обращений потребителей, из них 43 % касались ненадлежащего качества непродовольственных товаров, 13 % – услуг ЖКХ, 6 % – финансовых услуг и 7 % – несоблюдения сроков исполнения услуг. По этим обращениям было дано 32 тыс. юридических консультаций (около 20 тыс. бесплатно), проведено 3,9 тыс. экспертиз, составлено 6,8 тыс. претензий (60 % бесплатно), удовлетворено в досудебном порядке 4,7 тыс. претензий на сумму 45,4 млн руб., составлено 1,5 тыс. исковых заявлений, подано 770 исковых заявлений в суды различных инстанций, в том числе 100 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей. В 2018 году удовлетворены судами 624 иска на сумму 101,1 млн руб., исполнены 342 решения в пользу потребителей (55 на 100 принятых). По 221 иску в пользу организаций – членов СПРФ присуждены штрафы по ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» в сумме 7,41 млн руб., фактически получено 3,86 млн руб. (52 %).

По мнению СПРФ, недостаточность финансирования является важнейшим препятствием развития всей национальной системы защиты прав потребителей, поэтому СПРФ подготовил проект дополнений в Закон «О защите прав потребителей», направленных на создание финансовой базы национальной системы защиты прав потребителей в виде государственно-общественного фонда, наполняемого за счет средств, взыскиваемых судами с ответчиков в соответствии п. 6 ст. 13 указанного закона. Средства фонда использовались бы для оказания безвозмездной юридической и экспертной помощи потребителям из социально уязвимых групп, выплаты потребителям по неисполненным судебным решениям в их пользу и в иных случаях, когда в судебном порядке признана невозможность привлечь к ответственности лицо, виновное в нарушении их прав, для формирования механизмов внесудебного урегулирования потребительских споров, в том числе онлайн, развития материально-технической и информационной базы органов и организаций, входящих в национальную систему защиты прав потребителей, для поддержки деятельности по просвещению потребителей и по сравнительному исследованию качества конкурирующих между собой товаров. Предлагается предоставить такому фонду права взыскателя по отношению к предпринимателям-должникам, не исполняющим решения судов в пользу потребителей, что должно кардинально повысить уровень исполнения таких судебных решений, составляющий сейчас примерно 50 %.

СПРФ предлагает также законодательно ввести, наряду с обязательной оценкой регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов, в случае их принятия, на положение предпринимателей, аналогичную оценку их регулирующего воздействия на положение потребителей, что позволит лучше сбалансировать общественные интересы при принятии властных решений и защитить потребителей от ущемления их интересов. Эти законодательные инициативы были поддержаны конференцией СПРФ, прошедшей в Москве в декабре 2018 года, на которой также в члены Союза были приняты 4 общественных объединения потребителей из разных регионов страны. В марте и ноябре 2018 г. СПРФ провел две научно-практические конференции, посвященные опыту и актуальным проблемам защиты прав потребителей в регионах России. Продолжалась работа представителей СПРФ в общественных и консультативных советах при Роспотребнадзоре, Банке России, Минпромторге России, Минздраве России и Минтрансе России, в советах потребителей при госкорпорациях (Ростелеком, РЖД, Газпром, Транснефть, ГК по ОрВД и др.), комитетах ТПП РФ, Межотраслевом экспертном совете по развитию потребительского рынка (МЭС) и его Комиссии по применению Кодекса добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров (КДП). В Экспертном совете по развитию потребительского рынка и защите прав потребителей при Комитете по экономической политике, промышленности, инновационному развитию и предпринимательству Государственной Думы Российской Федерации, в состав которого входят 4 представителя СПРФ, в том числе председатель, являющийся координатором этого экспертного совета, обсуждались законопроект о внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей», находившиеся на рассмотрении в Государственной Думе Российской Федерации, и новые предложения по совершенствованию этого закона и иных актов законодательства о защите прав потребителей.

Продолжалась работа по подготовке и регулярной переподготовке экспертов СПРФ и ведению их реестра на базе фонда «Центр независимой потребительской экспертизы».

В области защиты прав потребителей услуг пассажирского транспорта СПРФ вместе со своим членом МРОО «Союз пассажиров» в 2018 г. изучил эффективность правоприменения норм законодательства о компенсациях пассажирам в случаях опоздания, потери багажа и т. п. и признал ее крайне низкой. Например, по данным АО «ФПК»,

только 11 % от числа имеющих на это право пассажиров обращаются за компенсацией в связи с опозданием поезда. Это объясняется как незначительным размером компенсации (за опоздание на внутренних авиалиниях, например, 25 руб. за час), так и сложным порядком ее получения. СПРФ предлагает законодательно установить упрощенный порядок выплаты такой компенсации пассажирам, оплатившим билет с банковского счёта, путем ее незамедлительного безналичного перечисления на этот счёт.

СПРФ продолжил в 2018 г. активное взаимодействие со Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг и Департаментом страхового надзора Банка России в работе по совершенствованию законодательства и правоприменительной практики в сфере страхования. СПРФ были в инициативном порядке разработаны два национальных стандарта: ГОСТ Р 57056–2016 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования. Общие требования» и ГОСТ Р 58183–2018 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования. Общие требования», утвержденный Росстандартом в 2018 году. В 2018 году СПРФ участвовал также в организованных Банком России обсуждениях таких актуальных тем, как доступность финансовых услуг, в том числе страховых, добросовестность и эффективность участия кредитных организаций в страховом рынке, назревшие проблемы ОСАГО.

При обсуждении проекта «Стратегии повышения финансовой доступности в России на период 2018–2020 годов» в отношении страхования СПРФ обратил внимание на необходимость не просто фиксации текущей ценовой доступности страховых услуг для разных групп населения, но и анализа возможностей ее повышения, прежде всего за счет увеличения т.н. «коэффициента убыточности» (доли суммы страхового возмещения в сумме собранных страховых премий) на основе снижения операционных затрат страховщиков и, соответственно, размера страховых премий.

При обсуждении роли кредитных организаций на страховом рынке СПРФ обратил внимание на массовое завышение стоимости страховки за счет чрезмерной комиссии банков. Так, согласно официальной отчетности за 2017 год страховщиков, наиболее активно сотрудничающих с банками, только по страхованию от несчастного случая и болезни (самый распространенный продукт, предлагаемый банками) доля комиссионного вознаграждения банка в собранной страховщиком при его посредничестве страховой сумме составила у «СБ страхование» 36 %, «ВТБ страхование» – 44 %, «ВСК» – 52 %, «Алфа-страхование» – 54 %, «Кардифф» – 84 %, «Ренессанс жизнь» – 88 %, а у «СБ страхование жизни» даже 101 %. В среднем же по этим страховым компаниям переплата за посредничество банка составила более 45 %, то есть заемщик переплачивал за страховку почти вдвое.

Для решения этих проблем в интересах потребителей СПРФ предложил предусмотреть в стандартах продаж страховых продуктов кредитными организациями запрет недобросовестных практик страхования заемщиков по договору присоединения и ограничения банками права заемщика самостоятельно страховать себя и/или предмет залога в любой страховой компании в соответствии с условиями банка по составу рисков и страховой сумме, а также обязанность банков раскрывать полную информацию о своих условиях кредитования физических лиц, связанных со страхованием заемщика или предмета его залога.

При обсуждении назревших проблем ОСАГО СПРФ поддержал предложение о законодательном обеспечении «подстраховки» пострадавших в ДТП с участием водителя, не имеющего действующего полиса ОСАГО, и предложили вменить исполнение этой функции РСА за счет собираемых им на подстраховку в весьма похожих, с точки зрения потребителя, ситуациях 3-процентных отчислений страховщиков, с последующим взысканием произведенных страховых возмещений с «безполисного» участника ДТП.

СПРФ поддержал предложение о приоритетной ориентации рынка регулятором на исполнение обязательств страховщиков по страховым выплатам в режиме онлайн и предложил законодательно предусмотреть возможность премии для страховщика с согласия страхователя за оперативную (в течение установленного предельно короткого срока) выплату без спора, например, в пределах 5 % от суммы его обязательства.

Углубление экономической интеграции государств – членов Евразийского экономического союза (ЕАЭС) ставит перед национальными органами власти и союзами потребителей принципиально новую задачу: обеспечить всем потребителям товаров и услуг на общем экономическом пространстве ЕАЭС равные права и равные возможности эффективного, то есть справедливого, быстрого и необременительного урегулирования споров с их контрагентами, в том числе представляющими другие государства – члены ЕАЭС. Тематику данных вопросов СПРФ в 2018 году предложил на рассмотрение Консультативному комитету по вопросам защиты прав потребителей Евразийской экономической комиссии и в дальнейшем предполагает активно участвовать в ее проработке и решении.

*Региональная общественная организация по защите прав потребителей  
«Общественная потребительская инициатива»*



Основные результаты деятельности Общественной потребительской инициативы (далее – ОПИ) в 2018 году – это продолжение исследования 1 000 самых популярных интернет-магазинов на предмет соответствия их деятельности обязательным требованиям и наличия рисков при покупке.

Исследование проводилось путем непосредственного изучения специалистами ОПИ сайтов интернет-магазинов. Информация о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях проверялась на достоверность с помощью портала [egul.nalog.ru](http://egul.nalog.ru). Выявленные отклонения фиксировались с помощью скриншотов, которые загружались в облачное хранилище.

По-прежнему в числе самых популярных нарушений – сокрытие реквизитов продавца и увеличение цены при оплате товаров по безналичному расчету.

Вместе с этим, несмотря на значительное количество выявленных нарушений, по состоянию на декабрь 2018 года по всем категориям отклонений произошли существенные позитивные изменения. Так, число магазинов с недостоверным наименованием или юридическим адресом сократилось по сравнению с прошлым годом на 38–41 %. Продавцов, у которых адрес или наименование вообще отсутствовали, стало меньше на 25–28 %. Количество компаний, не принимающих карты или увеличивающих цену при оплате картой, сократилось почти на 50 %.

Данный эффект был достигнут благодаря широкому освещению проблематики – публикации исследования на специализированном государственном информационном ресурсе ГИС ЗПП и акцентированию внимания СМИ.

Потребители в любой момент могут узнать результаты исследования, направив название компании или адрес ее сайта автоматическому информатору в популярном мессенджере (сервисе обмена сообщениями), мобильном приложении или на сайте ОПИ. Пользователю сообщается рейтинг компании, зависящий от количества нарушений (от «А» – безопасная покупка до «С» – покупка не рекомендуется), а также положительные и отрицательные стороны того или иного магазина.

Работа по выявлению недобросовестных игроков продолжается. Сфера проекта расширяется, и в зону безопасных покупок будут включаться не только магазины, но и другие компании, оказывающие потребителям различные услуги с помощью сети Интернет (финансовые услуги, продажа билетов, образование, медицина и пр.).

Ведется разработка онлайн сервиса консультирования. Система позволяет в автоматическом режиме моментально получать консультации по спорным ситуациям, содержание которых едино для потребителей и продавцов и основано на сложившейся административной и судебной практике. Сервис доступен с персональных компьютеров и мобильных устройств (через мобильное приложение или веб-интерфейс), что позволяет использовать его в любой момент времени, в том числе непосредственно в магазине, сервисном центре и т. п.

В тестировании приняли участие потребители, компании розничной торговли (включая интернет-магазины), представители органов государственной власти и государственных учреждений, которые высоко оценили удобство сервиса, качество и доступность предлагаемых решений.

В 2018 году продолжено исследование нарушений ведущих FMCG торговых сетей, лидирующих по объемам продаж на российском рынке: «Магнит», «X5 Retail Group» («Пятерочка», «Перекресток», «Карусель»), «Auchan», «Дикси», «Лента», «Окей», в основу которого легли результаты более 2 900 проверок указанных компаний, проведенных в 2017 году органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора). По-прежнему у всех торговых сетей на первом и втором месте по частоте стоят нарушения технических регламентов и нарушения правил продажи отдельных видов товаров.

Особо следует отметить, что публикация данного рейтинга на ресурсах ОПИ и в СМИ стимулировала компании устранять нарушения и повышать качество обслуживания, что привело к значительному снижению в 2018 году количества налагаемых штрафов. В свете вышеуказанных обстоятельств ОПИ продолжит свои исследования и будет дальше информировать покупателей.

В 2018 году Уполномоченный при Президенте Российской Федерации по правам ребенка А.Ю. Кузнецова поддержала инициативу ОПИ по запрету продажи на площадках AliExpress, Pandao и Joom товаров, представляющих угрозу здоровью детей. В ответ на обращение ОПИ А.Ю. Кузнецова подтвердила неправомочность подобной практики и направила обращение в Генеральную прокуратуру Российской Федерации с целью признания информации о такой продукции запрещенной с последующей блокировкой.

Ранее ОПИ выявила на AliExpress и других подобных сервисах многочисленные факты реализации детских товаров, изготовленных из материалов или при помощи технологий, недопустимых для детской продукции. После публикации подробной информации о результатах исследований администрация AliExpress удалила страницы с указанными товарами. Более того, представители компании обещали блокировать выдачу в поиске детских товаров, не соответствующих законам России.

Продолжает функционировать и развиваться портал ОПИ для потребителей с бесплатной информацией, позволяющей гражданам в доступной и понятной форме получить все необходимые сведения о своих правах и порядке действий в тех или иных ситуациях (<http://buuprotect.ru/>). Ведутся бесплатные консультации потребителей в социальной сети ВКонтакте (<https://vk.com/public112453097>) и Facebook (<https://www.facebook.com/potrebin/>).

*Общероссийская общественная организация потребителей  
"Союз защиты прав потребителей финансовых услуг"*



Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») создана 12 апреля 2010 г. В 2018 году региональные отделения ОООП «ФинПотребСоюз» функционировали в 50 субъектах Российской Федерации.

С первых дней своей деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» тесно взаимодействует с Федеральной службой по надзору в сфере защиты потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). В 2018 г. территориальные управления Роспотребнадзора принимали активное участие в организации и проведении XIV Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшекласников. В истекшем году в Олимпиаде зарегистрировалось рекордное количество участников – 47 000 учащихся из 85 регионов России, что более чем в два раза превышает показатели предыдущего года. Финал Олимпиады проходил в семи городах России.

ОООП «ФинПотребСоюз» заключено 19 соглашений о сотрудничестве и взаимодействии с ассоциациями, организациями финансового рынка, в том числе с Центральным Банком Российской Федерации, Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, ГК «Агентство по страхованию вкладов», ОАО «Агентством по ипотечному жилищному кредитованию, Всероссийским союзом страховщиков, Национальной фондовой ассоциацией, Национальной ассоциацией участников фондового рынка, Национальной ассоциацией профессиональных коллекторских агентств, Лигой ломбардов и другими организациями. Цель деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» – формирование в Российской Федерации современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей.

В 2018 году ОООП «ФинПотребСоюз» активно проводилась работа по защите прав граждан – потребителей финансовых услуг, повышению финансовой грамотности различных слоёв населения. Реализовано 2 социально значимых проекта Всероссийского конкурса молодежных проектов на следующие темы:

- «Система поддержки молодых профессионалов финансового рынка»;
- «Финансовое здоровье молодой семьи».

Проекты были направлены на создание условий и механизмов успешного построения карьеры молодых специалистов финансового рынка, разработку и внедрение в практику инструментов, сокращающих уязвимость российских семей перед нестабильностью экономической среды в стране, предоставление возможности адекватного финансового решения для поддержки финансового благополучия и здоровья молодой семьи.

В рамках проведенных мероприятий по реализации проектов, ОООП «ФинПотребСоюз» был организован приём звонков от граждан по номеру «горячей линии» 8-800-707-05-21 с целью предоставления им бесплатных консультаций по вопросам защиты их прав в сфере финансовых услуг и поиску правового выхода из проблемных ситуаций.

Было проведено 9 круглых столов в городах России (Москва, Ростов-на-Дону, Уфа, Омск, Ярославль, Краснодар) по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения финансовой грамотности населения, в работе которых приняли участие 235 человек. Среди участников круглых столов были представители региональных органов власти, Банка России, страховых компаний, банковских ассоциаций, управлений

Роспотребнадзора, Федеральной службы судебных приставов, преподаватели вузов, представители различных общественных объединений.

Основными вопросами для обсуждения на круглых столах были:

- планирование семейного бюджета;
- сложности и проблемы адаптации молодых специалистов;
- повышение финансовой грамотности со школьной скамьи;
- возможности досудебного урегулирования просроченной задолженности физических лиц, реструктуризация долга.

Кроме того, проведено 5 круглых столов в городах России (Краснодар, Уфа, Новосибирск, Благовещенск, Самара) по актуальным вопросам повышения финансовой грамотности физических лиц, в работе которых приняли участие 167 человек. Среди участников круглых столов были представители региональных органов власти, управлений Роспотребнадзора, Федеральной налоговой службы, Федеральной службы судебных приставов, представители коммерческих банков, юридических компаний, студенты и преподаватели вузов, преподаватели общеобразовательных школ, представители различных общественных объединений. Основными вопросами для обсуждения на круглых столах были:

- Форекс (как распознать мошенников);
- навязывание страховых услуг;
- кредитование физических лиц, или как не попасть в «кабалу»;
- возможности досудебного урегулирования просроченной задолженности физических лиц.

По итогам проведения круглых столов были приняты резолюции. Новости о данных мероприятиях размещены в СМИ и на интернет-ресурсах.

Было разработано 4 методических пособия по действиям граждан:

- «Успешная адаптация выпускников вузов на рынке труда»;
- «Построение успешной модели поведения на рабочем месте»;
- «Как правильно спланировать семейный бюджет»;
- «Растим миллионера со школьной скамьи».

Разработано 5 программ проведения вебинаров и программа проведения видеоконференции для различных социальных групп по следующим темам:

- «Банковские карты: возможности, риски, пути ограждения от рисков»;
- «Потребительский кредит: как не попасть в кредитную петлю?»;
- «Форекс, миф и реальность»;
- «Долевое строительство: на что обратить внимание потребителю при заключении договора с застройщиком?»;
- «Актуальные проблемы рынка финансовых услуг – потребительский аспект»;
- «Ответы гражданам на заданные проблемные вопросы по теме финансовых услуг в режиме онлайн».

Всего было проведено 12 бесплатных вебинаров и 3 видеоконференции для различных социальных групп, проведено 2 тренинга, в которых приняли участие 64 человека. В вебинарах и видеоконференциях приняли участие представители 31 субъекта Российской Федерации. В октябре 2018 г. организована конференция победителей и призеров олимпиад прошлых лет: где было проведены лекции, деловые игры с представителями финансовых институтов, анкетирование участников по проблемам, возникающим у молодых профессионалов финансового рынка.

В 2018 г. в ОООП «ФинПотребСоюз» поступило 11 803 различных жалоб и обращений, из них 6 011 по телефону бесплатной «горячей линии» 8-800-707-05-21.

Жалобы и обращения касались следующих вопросов:

- 5 % – банкротство физических лиц;

- 19 % – потребительские кредиты (навязывание услуг страхования банками при выдаче кредитов);
- 8 % – автострахование;
- 9 % – банковские карты;
- 4 % – действия коллекторов;
- 9 % – банковские вклады;
- 17 % – инвестиции микрофинансовых организаций;
- 5 % – ипотека (в том числе валютная);
- 10 % – инвестиции на рынке Форекс;
- 2 % – автокредитование;
- 7 % – продажа автомобилей в автосалонах;
- 5 % – другие услуги (ценные бумаги, рынок Форекс, «финансовые пирамиды»).

В основном по поступившим обращениям и жалобам вопросы разрешались в досудебном порядке, в том числе и предоставлением бесплатных консультаций, но в некоторых случаях приходилось подавать иски в суд в защиту прав и интересов потребителей. В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» и п. 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в связи с неудовлетворением требований потребителей в добровольном порядке в 2018 году взыскано штрафов в пользу потребителей на сумму 981 027 руб.

Общая сумма возвращенных денежных средств гражданам по выигранным делам составила 3 924 108 руб.

Больше всего претензий в среднем за истекший год потребители высказывали в отношении банков (72 %), но следует отметить, что в четвертом квартале 2018 года резко увеличилось количество жалоб по вопросам, касающимся деятельности микрофинансовых организаций и кредитных кооперативов по вопросам невозврата займов и паевых взносов. По-прежнему остается острым вопросом навязывания услуг страхования при получении кредитов (39 %), количество обращений в суд увеличилось более чем в два раза по сравнению с предыдущим годом.

Резко увеличилось количество жалоб потребителей на автосалоны при приобретении автотранспортных средств в кредит – более чем на 27 %.

Продолжается рост обращений граждан по причинам неисполнения кредитных обязательств перед банками. Причиной роста является закредитованность потребителей финансовых услуг в связи с низкой финансовой грамотностью населения. Выходом из сложившейся ситуации потребители пытаются найти в возможностях персонального банкротства, что свидетельствует о недопонимании гражданами последствий персонального банкротства.

Снижение количества обращений наблюдается по вопросам деятельности коллекторских агентств (на 18 %), что связано с вступлением в силу Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

В 2018 году лидируют по обращениям потребителей финансовых услуг г. Москва – 32 %, г. Санкт-Петербург – 9 %.

Отделениями ОООП «ФинПотребСоюз» в регионах гражданам оказываются бесплатные консультации и практическая юридическая помощь. Абсолютное большинство претензий разрешается в досудебном порядке. Большая судебная практика позволяет юристам ОООП «ФинПотребСоюз» добиваться удовлетворения поданных исков к финансовым организациям.

В 2018 году как в г. Москве, так и в регионах увеличилось в 2 раза количество проводимых мероприятий (круглые столы, вебинары, семинары, конференции), по повышению финансовой грамотности населения. Заключены соглашения с вузами в регионах по проведению совместных мероприятий.

Представители ООП «ФинПотребСоюз»а принимают участие в работе Экспертных советов Государственной Думы Российской Федерации по разработке важнейших, с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг, законопроектов. Руководители и эксперты Союза входят в состав Экспертных советов Банка России по защите потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров и по повышению финансовой грамотности.

В рамках закона, регулирующего деятельность форекс-дилеров, ООП «ФинПотребсоюз» неоднократно обращался в Центральный Банк Российской Федерации по вопросам регулирования рынка Форекс, который является самым проблемным в плане защиты прав потребителей.

На основании соглашения о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, заключенного с Центральным Банком Российской Федерации, более эффективно координируется деятельность не только в сфере защиты прав потребителей, но и в сфере деятельности по совершенствованию нормативной базы финансовых услуг.

Ведется активная просветительская деятельность с реальными и потенциальными потребителями финансовых услуг. Специалистами ООП «ФинПотребСоюз» проведено 190 уроков и встреч для школьников, студентов и пенсионеров в рамках программы повышения финансовой грамотности.

## **6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей**

### **6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей**

Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, в целях обеспечения эффективного предупреждения нарушения прав потребителей в условиях постоянного изменения правового поля особое внимание уделяет превентивного характера, направленных в первую очередь на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты.

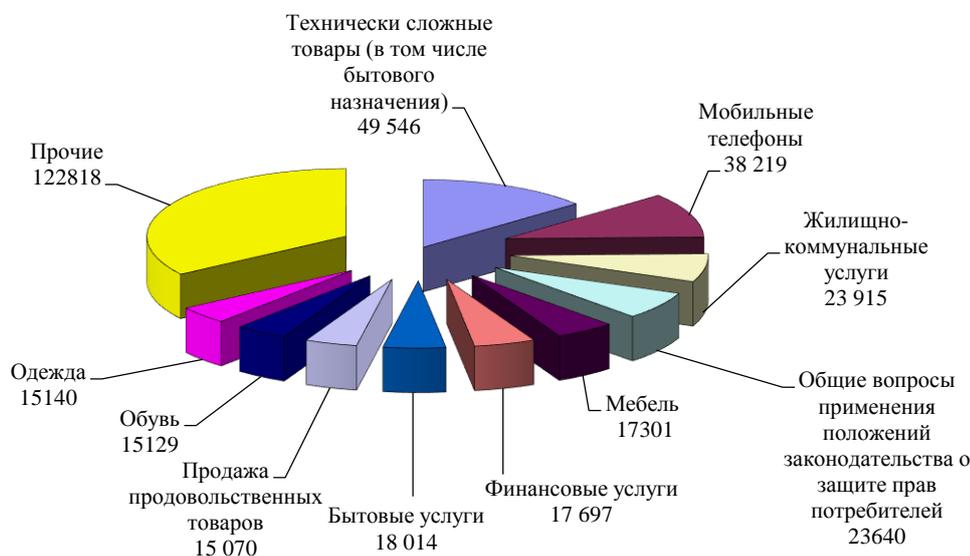
Роспотребнадзором был издан приказ от 6 апреля 2009 г. № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей», который призван создать своего рода плацдарм для системного участия Роспотребнадзора в реализации права потребителей на просвещение, закрепленного в ст. 3 Закона «О защите прав потребителей», за счет активного вовлечения в данный процесс подведомственных Службе учреждений. В рамках реализации этого приказа 8 в центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, являющихся некоммерческими организациями (бюджетными учреждениями), обеспечивающими деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, в качестве их структурных подразделений были созданы Консультационные центры по защите прав потребителей.

В рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей (далее – Система) в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 85 консультационных центров, в структуре которых действует 551 консультационный пункт для потребителей (2017 г. – 557 пунктов). В работе консультационных центров и пунктов занято 789 сотрудников (2017 г. – 809 сотрудников).

Консультационными центрами и пунктами в течение 2018 года была продолжена работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей: всего проведено 456 395 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей (2017 г. – 448 701), в том числе:

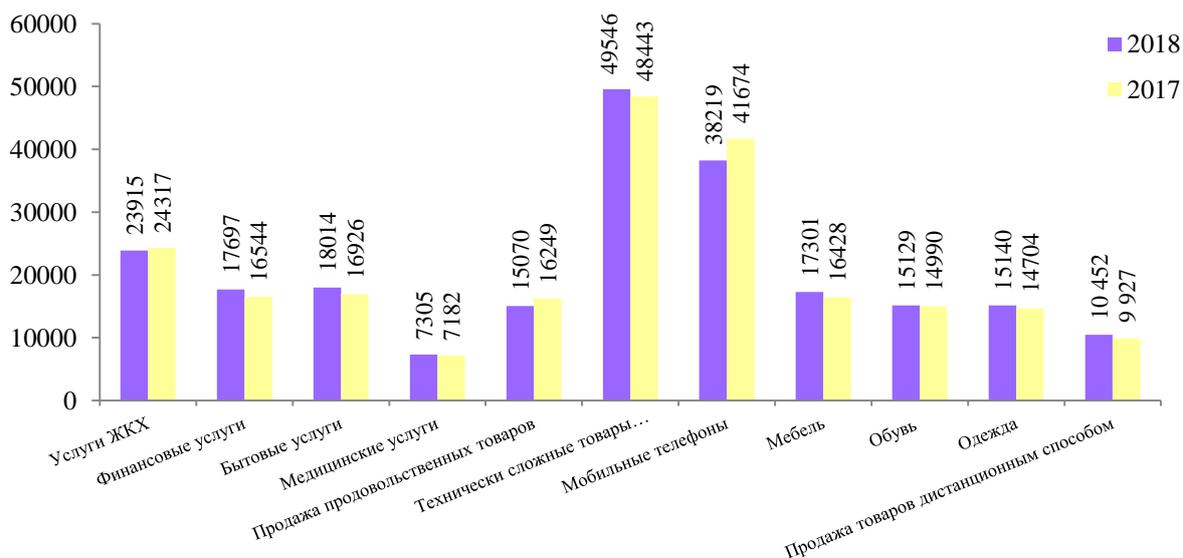
- оказано 356 489 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2017 г. – 348 006);
- проведено 34 120 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов (2017 г. – 37 135);
- подготовлено 16 290 публикаций в средствах массовой информации, в том числе интернет-изданиях, и выступлений по вопросам защиты прав потребителей (2017 г. – 14 588);
- проведено 7 309 «горячих линий» (2017 г. – 7 011);
- организовано 23 498 (2017 г. – 23 681) мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе 2 918 (2017 г. – 2 610) «круглых столов», конференций, общественных акций, 21 158 (2017 г. – 20 787) семинаров и других форм обучения;
- разработано 12 886 методических материалов, предназначенных для распространения среди потребителей (2017 г. – 10 853);
- проведено 4 192 (2017 год – 5 278) экспертизы товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и 615 (2017 г. – 622) сравнительных оценок продукции.

Показатель количества проведенных консультаций за 2018 год (356 489) увеличился на 2,4 % по сравнению с аналогичными данными за 2017 год (348 006). Структура мероприятий по консультированию с наибольшими показателями приведена на рис. 6.1.1.



**Рис. 6.1.1.** Структура мероприятий по консультированию потребителей

По результатам мониторинга деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей и с учетом количества обращений, поступивших за 2018 год, наиболее актуальными для потребителей продолжают оставаться следующие сегменты рынка: продажа технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), мобильные телефоны, жилищно-коммунальные услуги, продажа мебели, продовольственных товаров, обувь, финансовые и бытовые услуги. Сведения о количестве проведенных консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка приведены на рис. 6.1.2.



**Рис. 6.1.2.** Количество проведенных территориальными органами консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка

В 20 консультационных центрах оказано 50,8 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации. Сведения о данных консультационных центрах приведены в Приложении 6.

### Туристские услуги

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 7 460 мероприятий. На рис. 6.1.3–6.1.6 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.

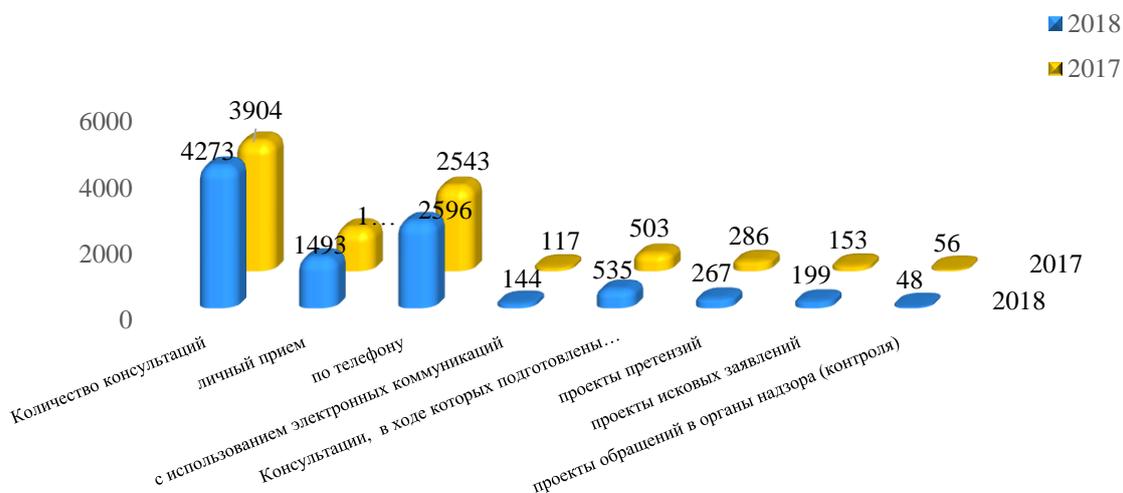


Рис. 6.1.3. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами, в сфере туристских услуг

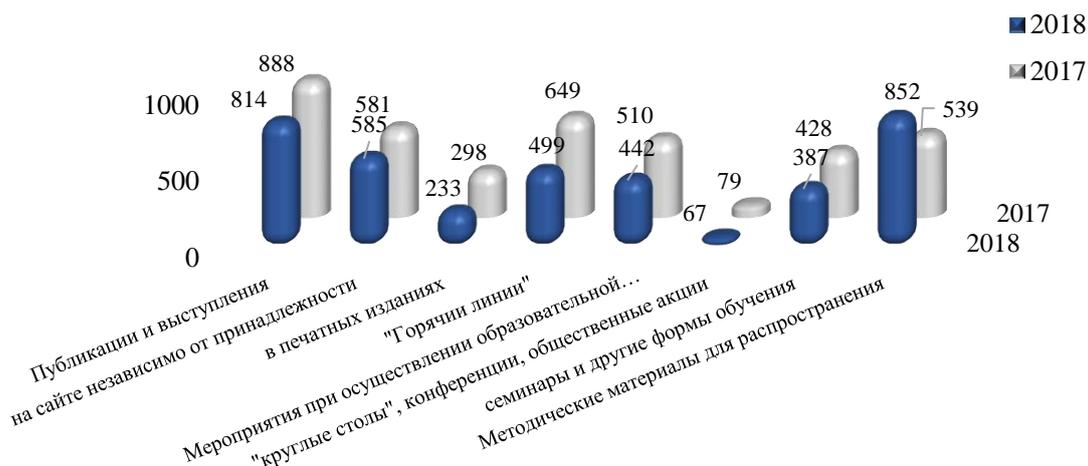
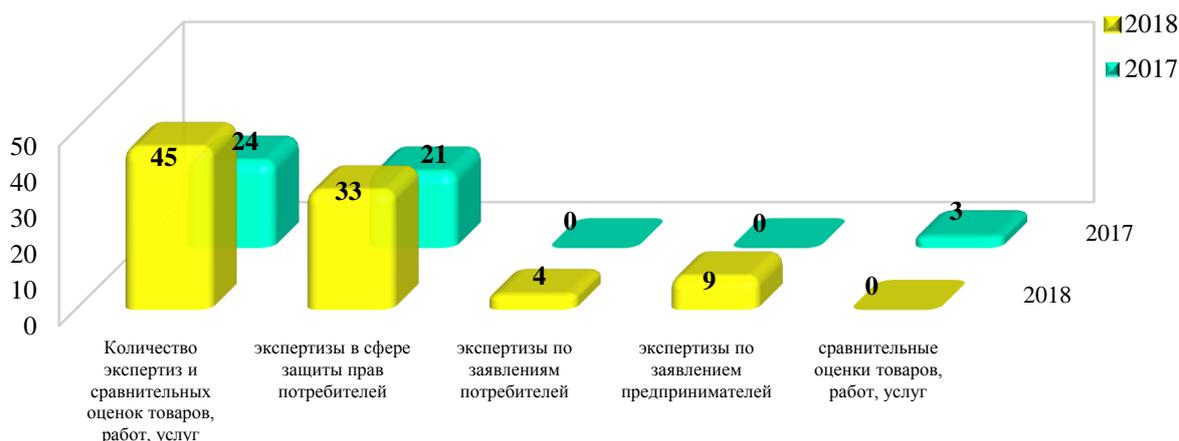


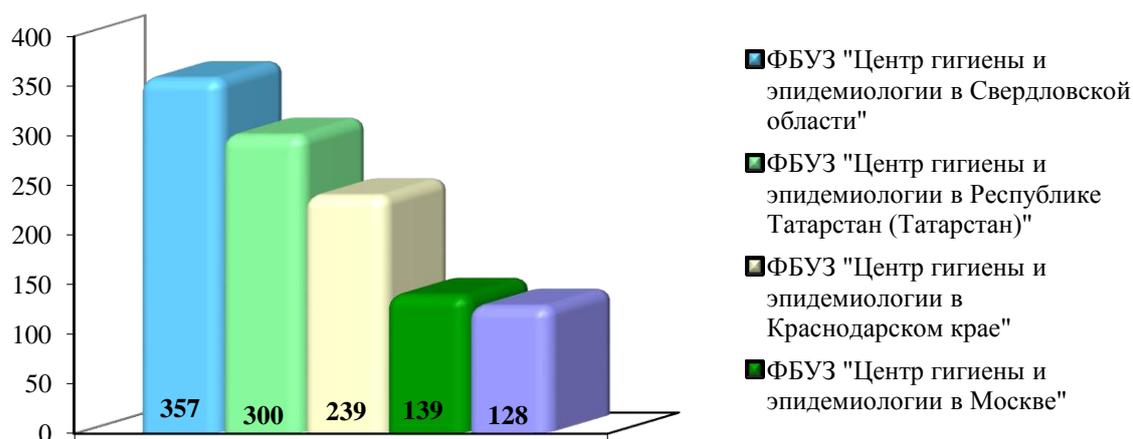
Рис. 6.1.4. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами, в сфере туристских услуг



**Рис. 6.1.5.** Структура экспертиз, реализованных территориальными органами, в сфере туристских услуг

За отчетный период проведено 45 экспертиз и сравнительных оценок туристических услуг, в 2017 году аналогичный показатель составил 24.

На рис. 6.1.4 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг.



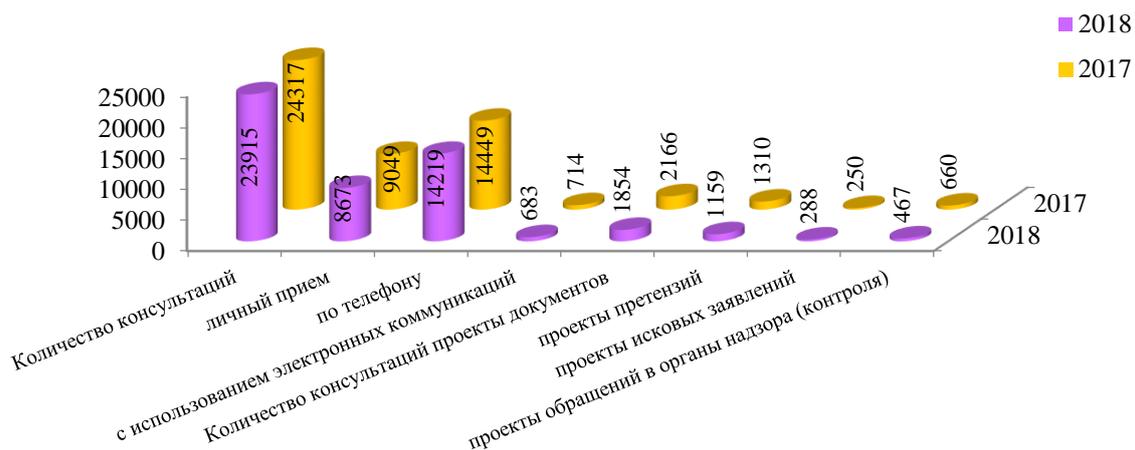
**Рис. 6.1.6.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания туристских услуг

### *Жилищно-коммунальные услуги*

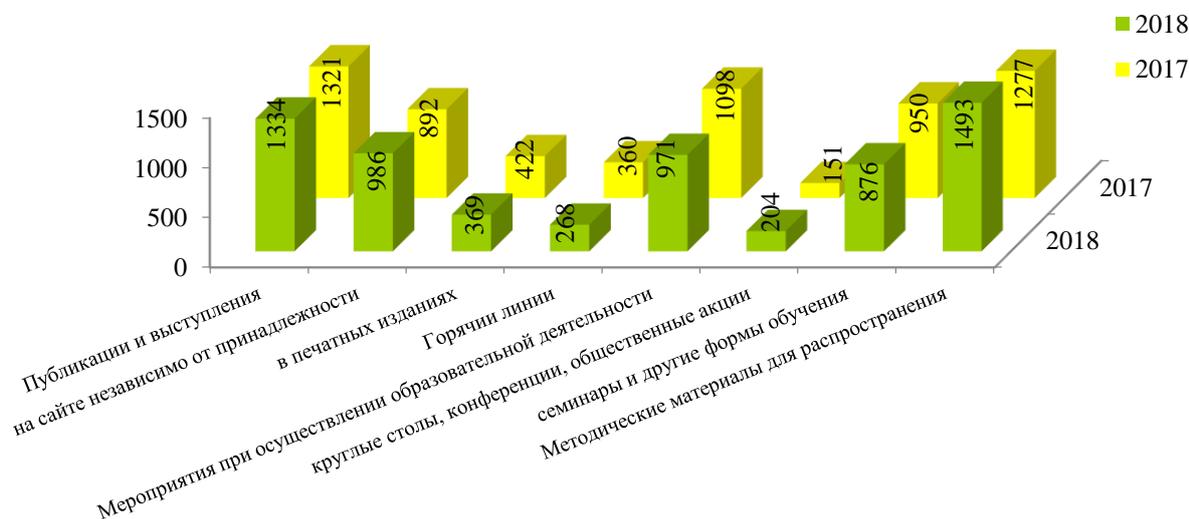
В условиях продолжающегося реформирования жилищного сектора экономики особое место занимает консультирование и информирование потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В 2018 году продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей (проведено 29 372 мероприятия). Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2018 году было проведено 23 915 консультаций.

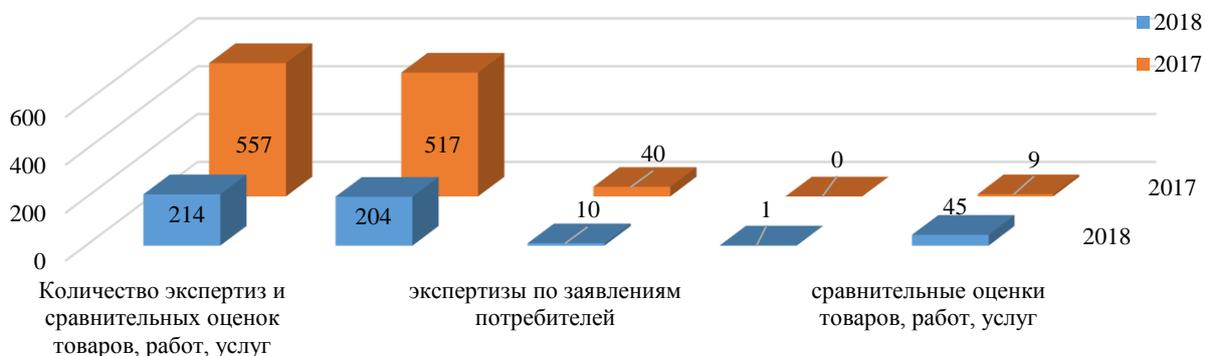
На рис. 6.1.7–6.1.9 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенные за отчетный период.



**Рис. 6.1.7.** Мероприятия по консультированию, реализованные территориальными органами, в сфере жилищно-коммунальных услуг



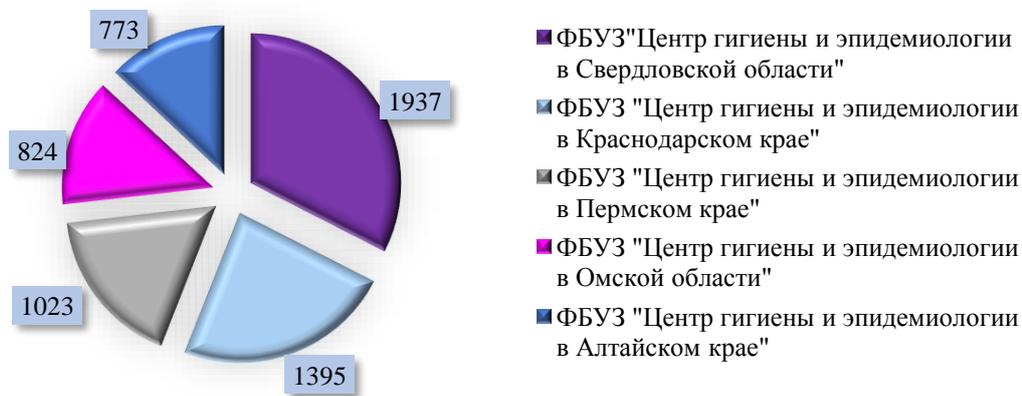
**Рис. 6.1.8.** Мероприятия по информированию, реализованные территориальными органами, в сфере жилищно-коммунальных услуг



**Рис. 6.1.9.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере жилищно-коммунальных услуг

В сфере жилищно-коммунального хозяйства консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, за отчетный период были проведено 214 экспертиз.

На рис. 6.1.10 представлены Центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг.



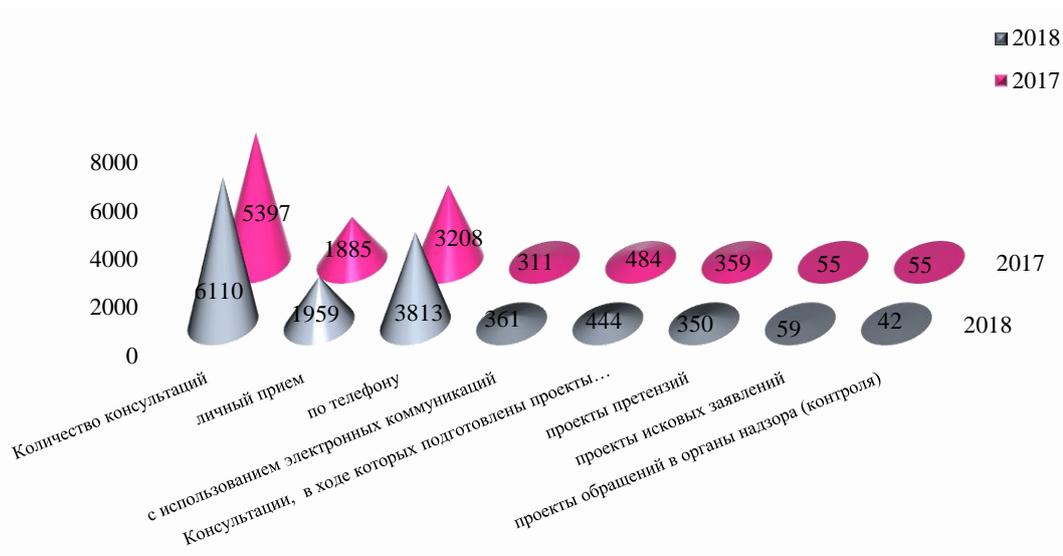
**Рис.6.1.10.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению жилищно-коммунальных услуг

### Услуги связи

В 2018 году проведено 6 875 мероприятий по консультированию и информированию потребителей по вопросам оказания услуг связи.

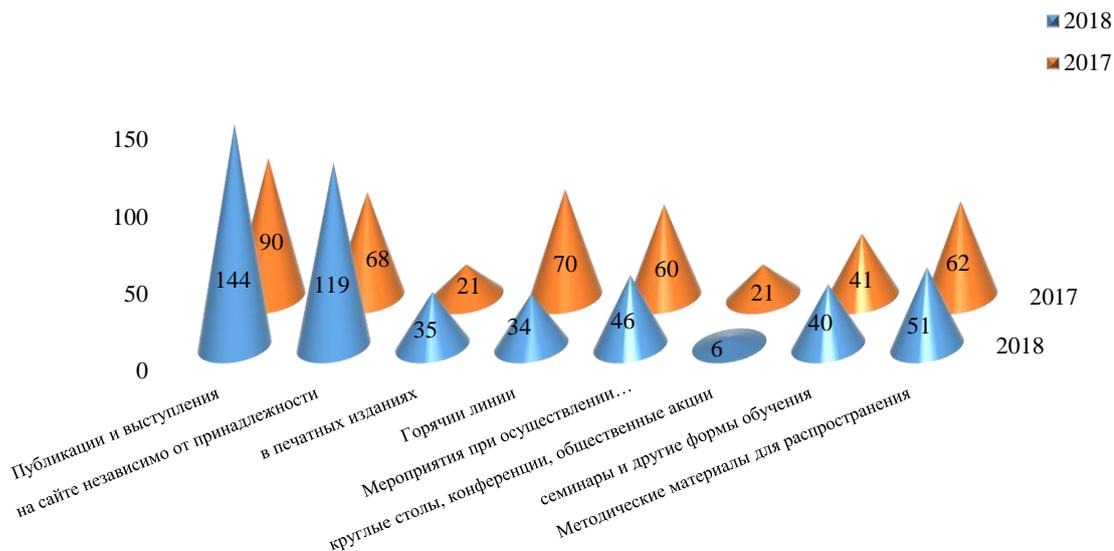
Консультативная помощь была оказана потребителям в 6 110 случаях обращений. Аналогичный показатель в 2017 году составил 5 397.

На рисунках 6.1.11–6.1.13 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания услуг связи.

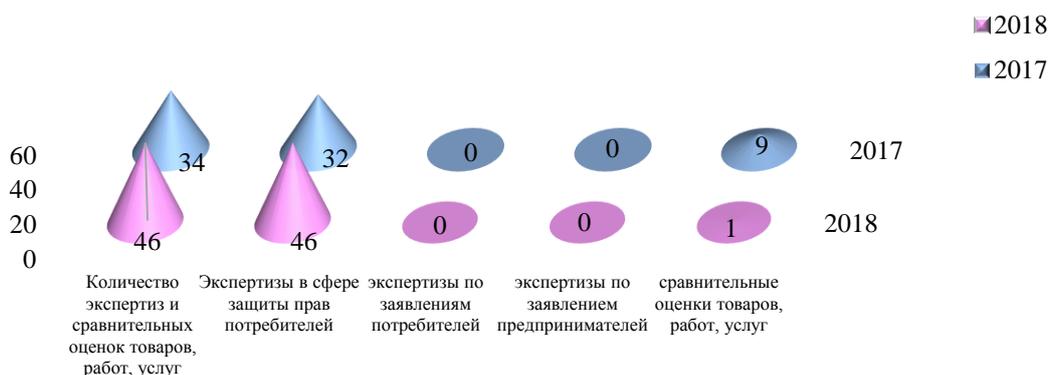


**Рис. 6.1.11.** Мероприятия по консультированию, реализованные территориальными органами, в сфере услуг связи

В 2018 году проведено 46 экспертиз в рассматриваемой области потребительского рынка.

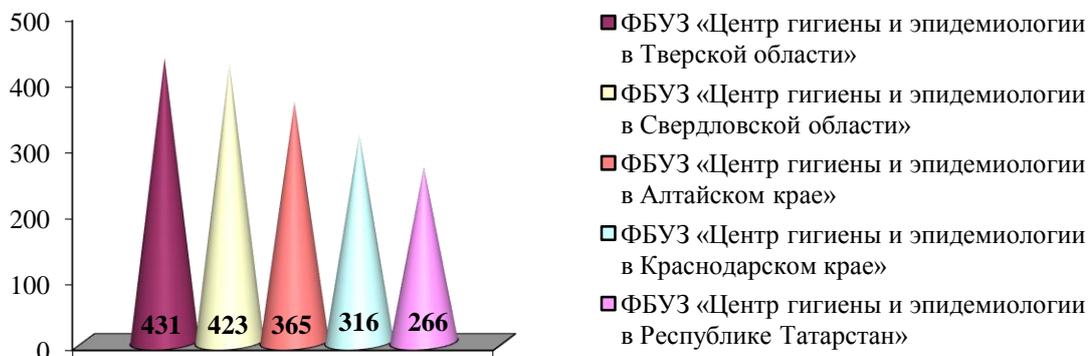


**Рис. 6.1.12.** Мероприятия по информированию, реализованные территориальными органами, в сфере услуг связи



**Рис. 6.1.13.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере оказания услуг связи

На рис. 6.1.14 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению услуг связи.



**Рис. 6.1.14.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

### Транспортные услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 5 711 мероприятий.

На рис. 6.1.15–6.1.17 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания транспортных услуг.

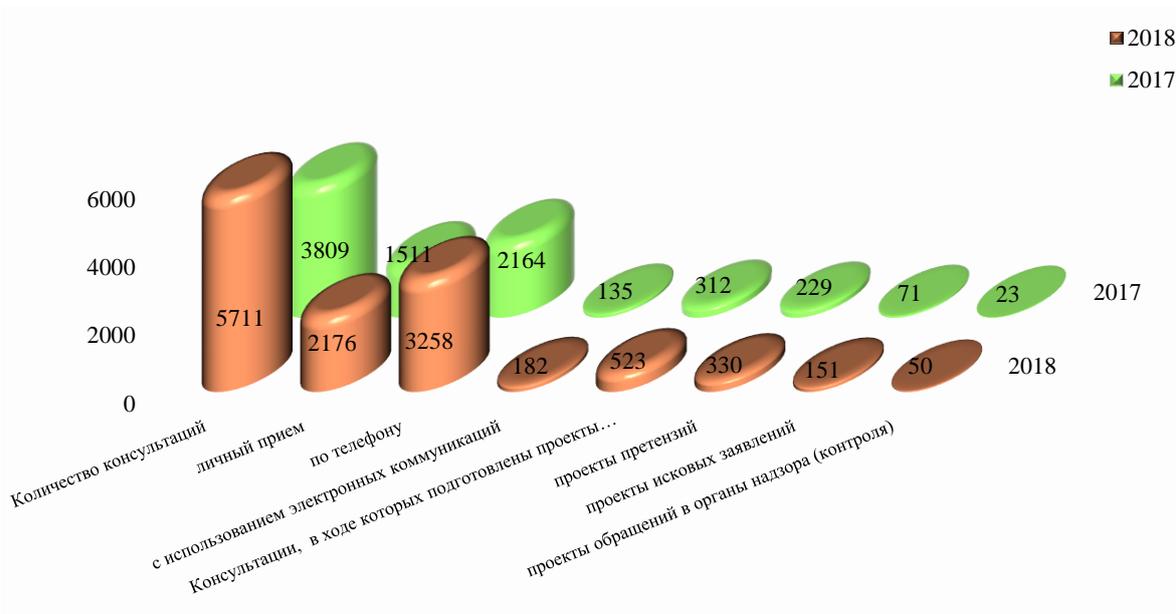


Рис. 6.1.15. Мероприятия по консультированию, реализованные территориальными органами, в сфере транспортных услуг

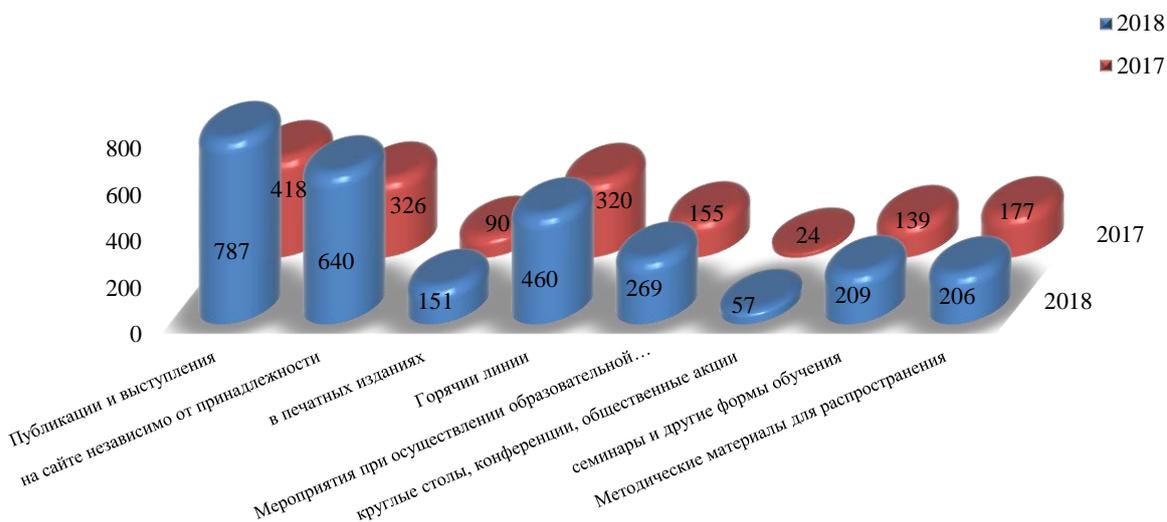
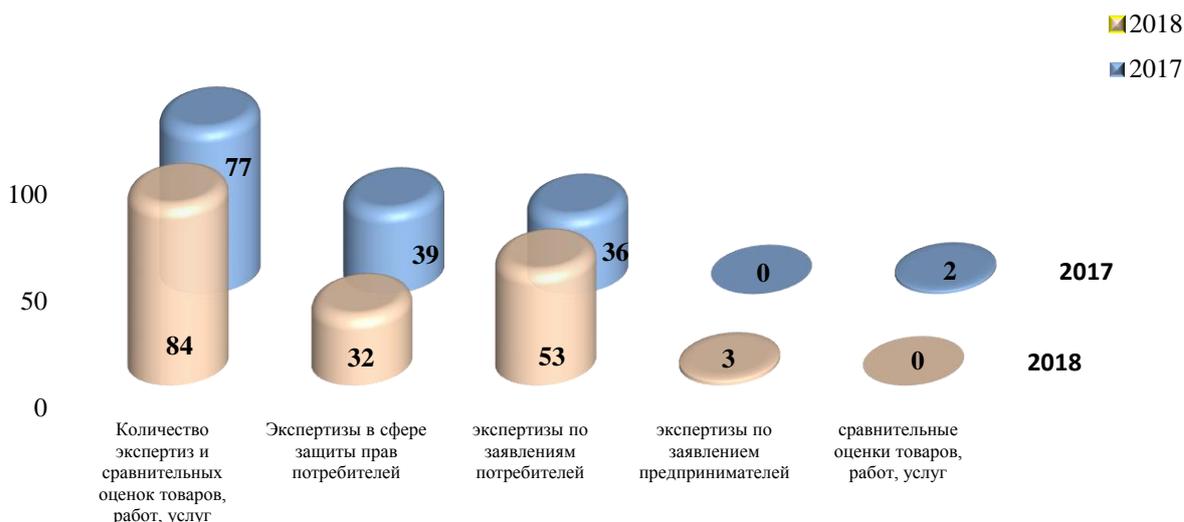
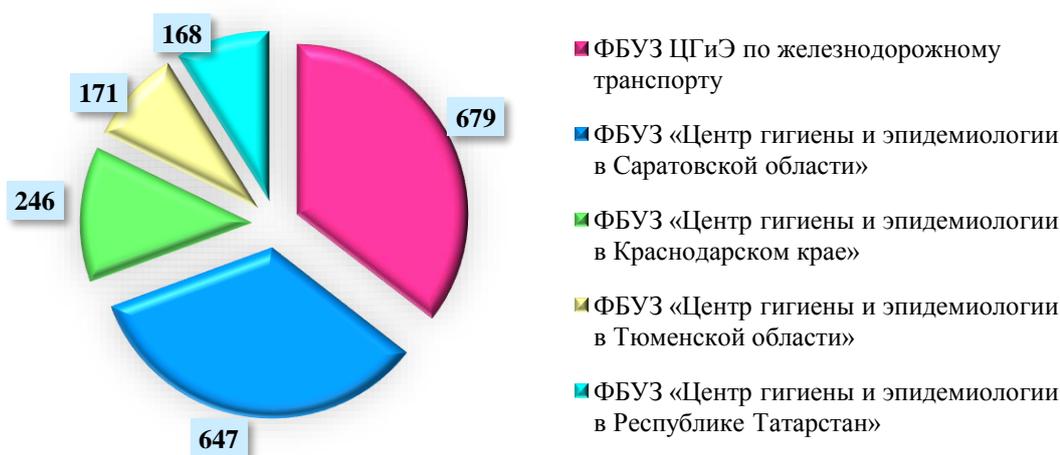


Рис. 6.1.16. Мероприятия по информированию, реализованные территориальными органами, в сфере транспортных услуг



**Рис. 6.1.17.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере оказания транспортных услуг

На рис. 6.1.18 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг.



**Рис. 6.1.18.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению транспортных услуг

### Образовательные услуги

Еще одним приоритетным направлением в деятельности системы информирования и консультирования населения является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере образовательных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 6 557 мероприятий.

Информационно-консультативные мероприятия, реализованные в 2018 году консультационными центрами и пунктами по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 6.1.19–6.1.21.

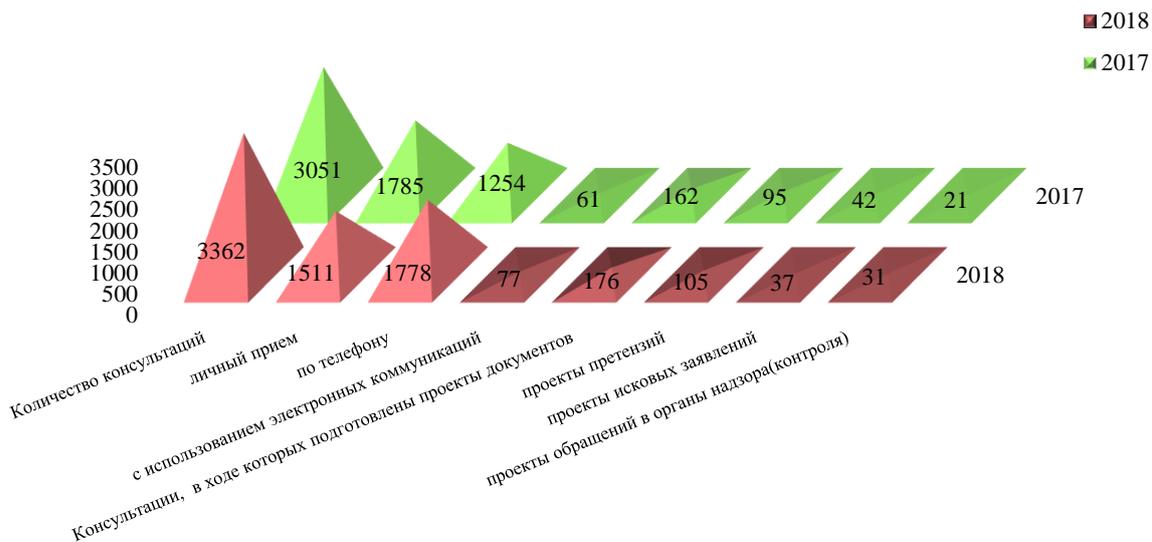


Рис. 6.1.19. Мероприятия по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг

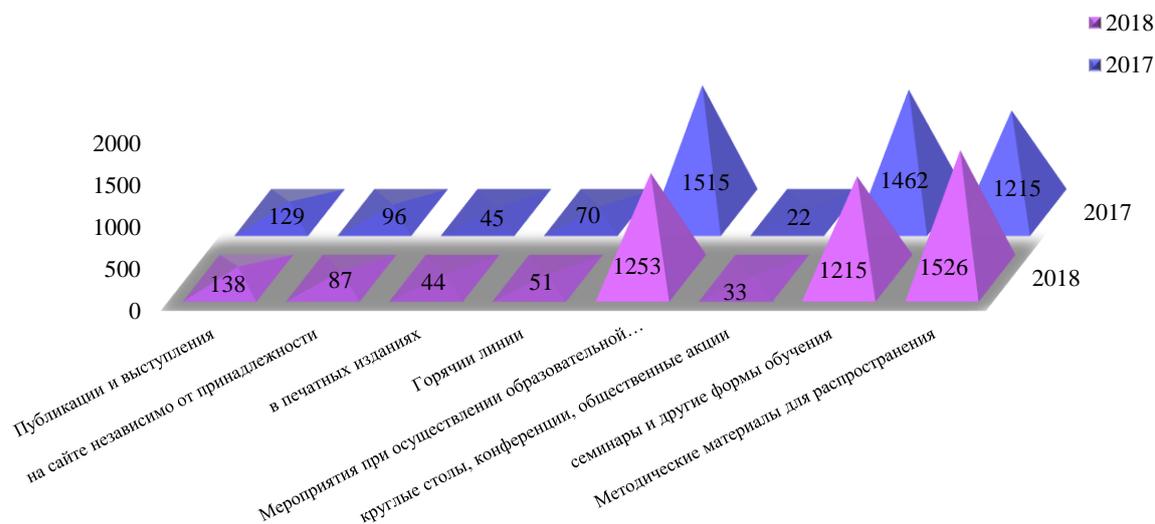


Рис. 6.1.20. Мероприятия по информированию, реализованные территориальными органами, в сфере образовательных услуг

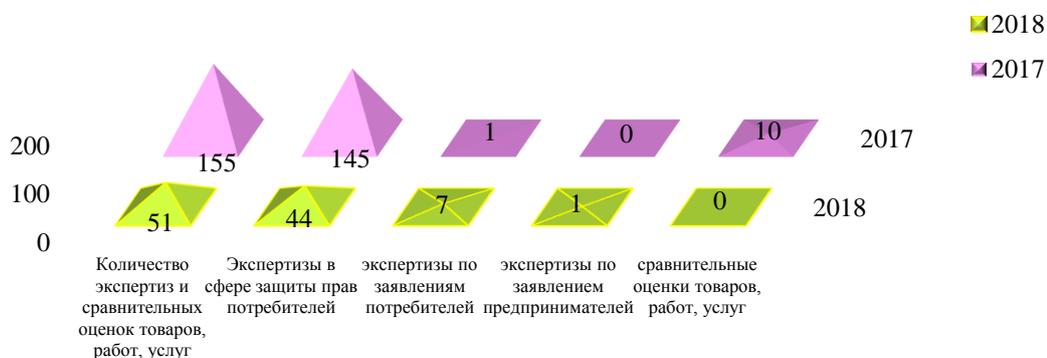
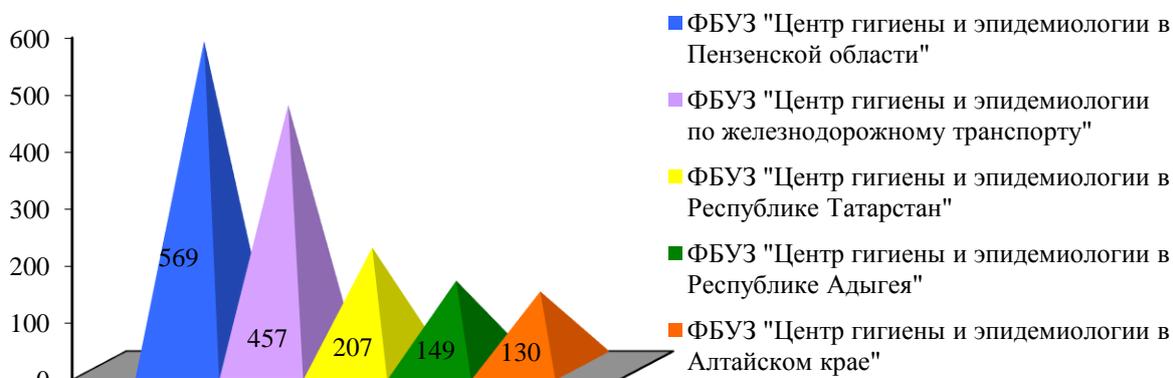


Рис. 6.1.21. Структура мероприятий по экспертизам, по защите прав потребителей образовательных услуг

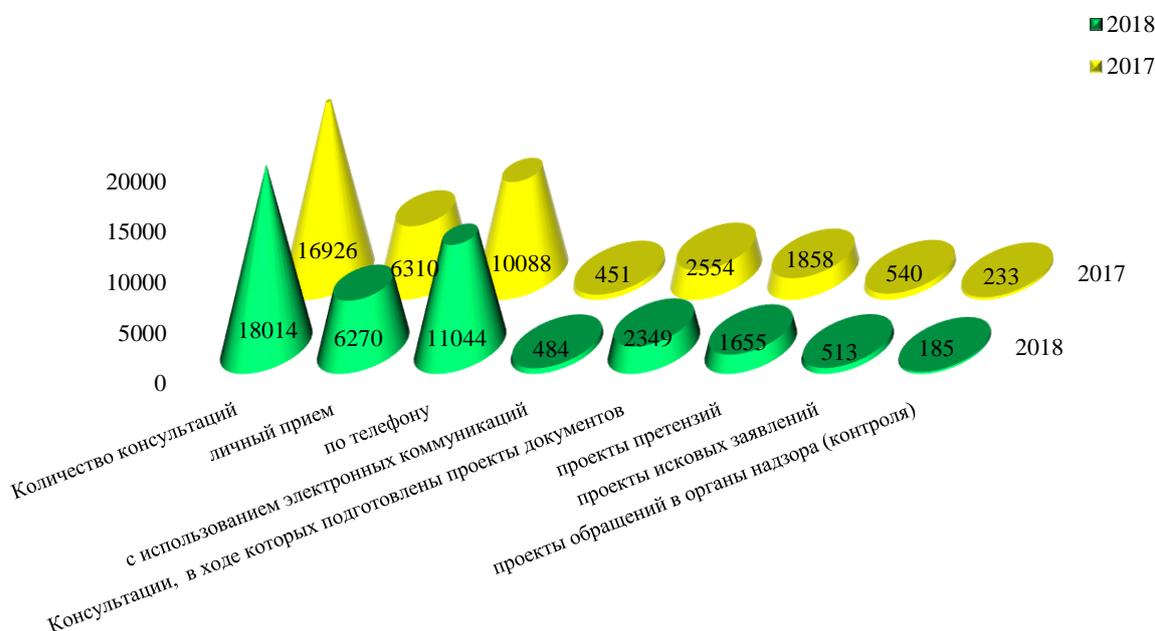
На рис. 6.1.22 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 12 месяцев 2018 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.



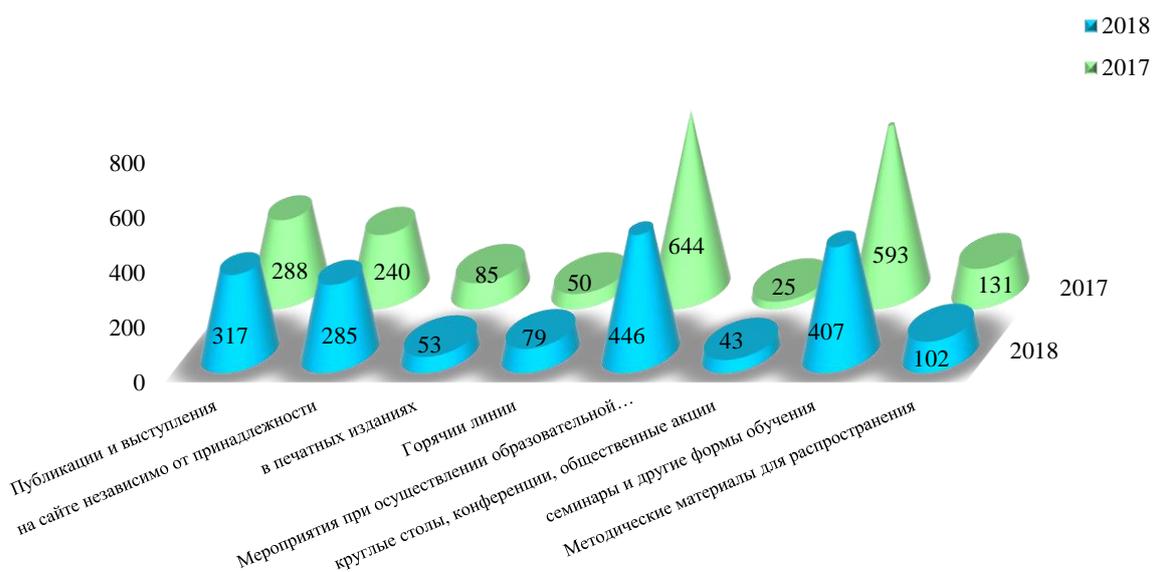
**Рис. 6.1.22.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению образовательных услуг

### Бытовые услуги

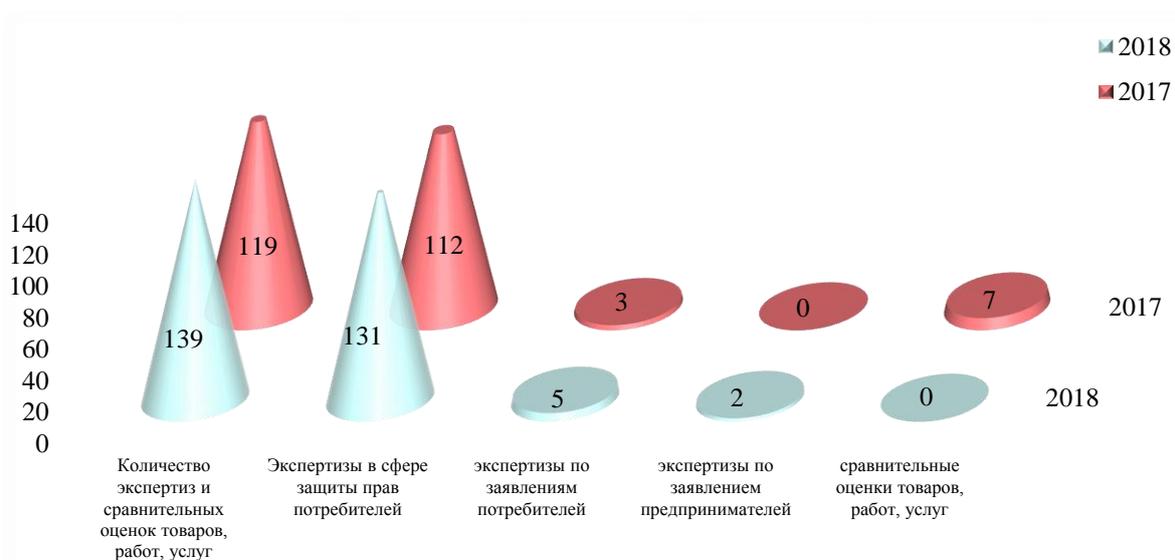
В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2018 году консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 21 446 мероприятий по консультированию в рассматриваемой области (рис. 6.1.23–6.1.25).



**Рис. 6.1.23.** Мероприятия по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг



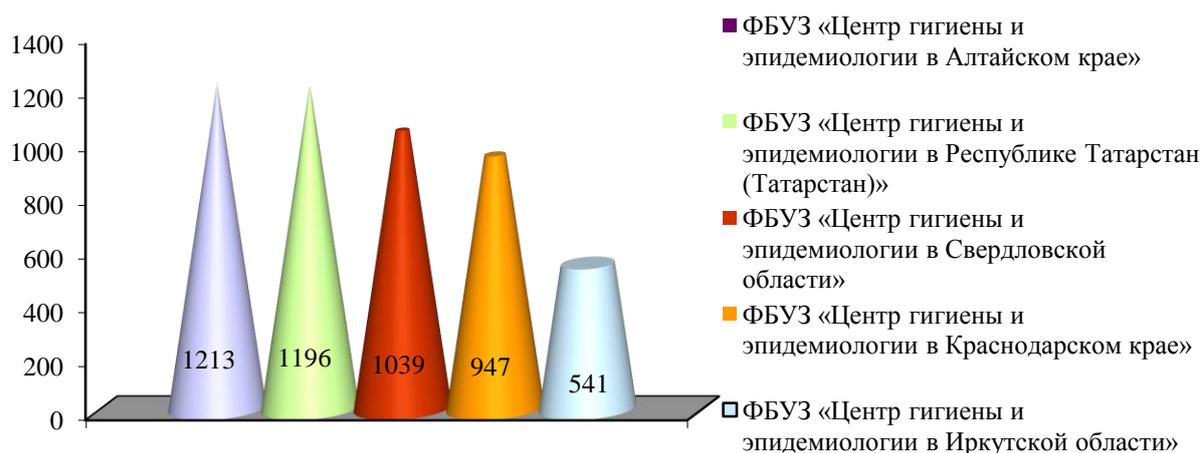
**Рис. 6.1.24.** Мероприятия по информированию, реализованные территориальными органами, в сфере бытовых услуг



**Рис. 6.1.25.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере бытовых услуг

В сфере бытового обслуживания населения за 12 месяцев 2018 года консультационными центрами и пунктами было реализовано 139 мероприятий по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок товара.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2018 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены на рис. 6.1.26.



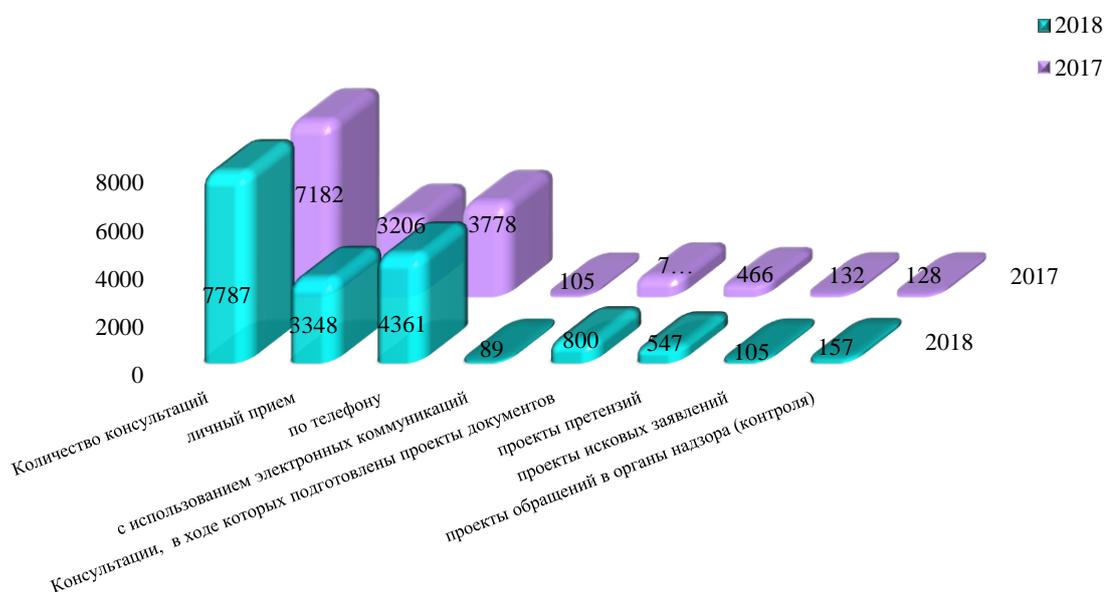
**Рис. 6.1.26.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению бытовых услуг

### Медицинские услуги

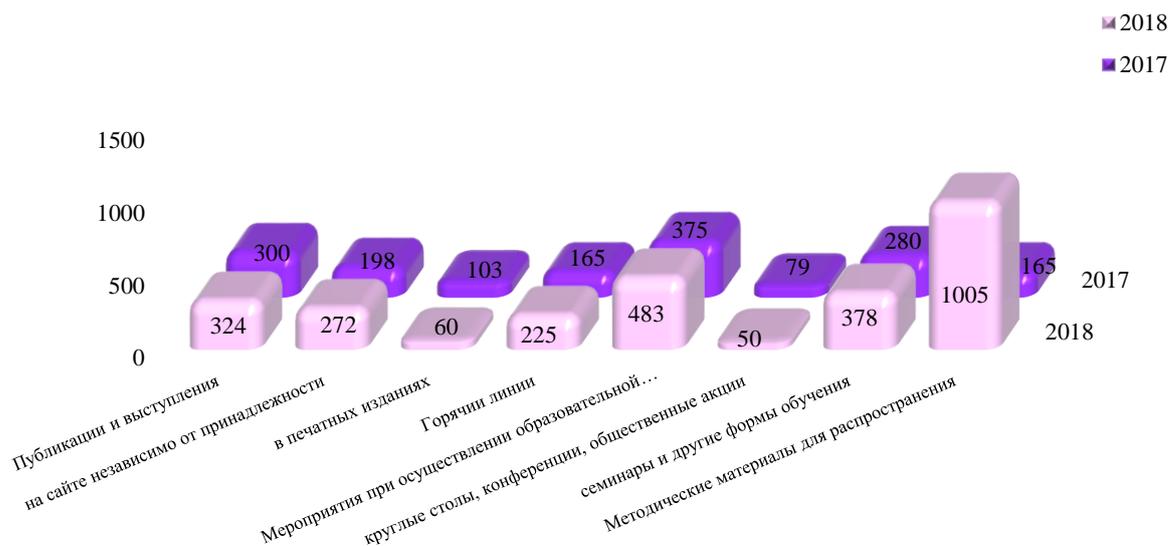
Одно из важных мест в структуре работы по консультированию и информированию потребителей занимает консультирование и информирование по актуальным вопросам защиты их прав в сфере медицинских услуг: в 2018 году было проведено 10 676 мероприятий.

Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2018 году было проведено 7 787 консультаций.

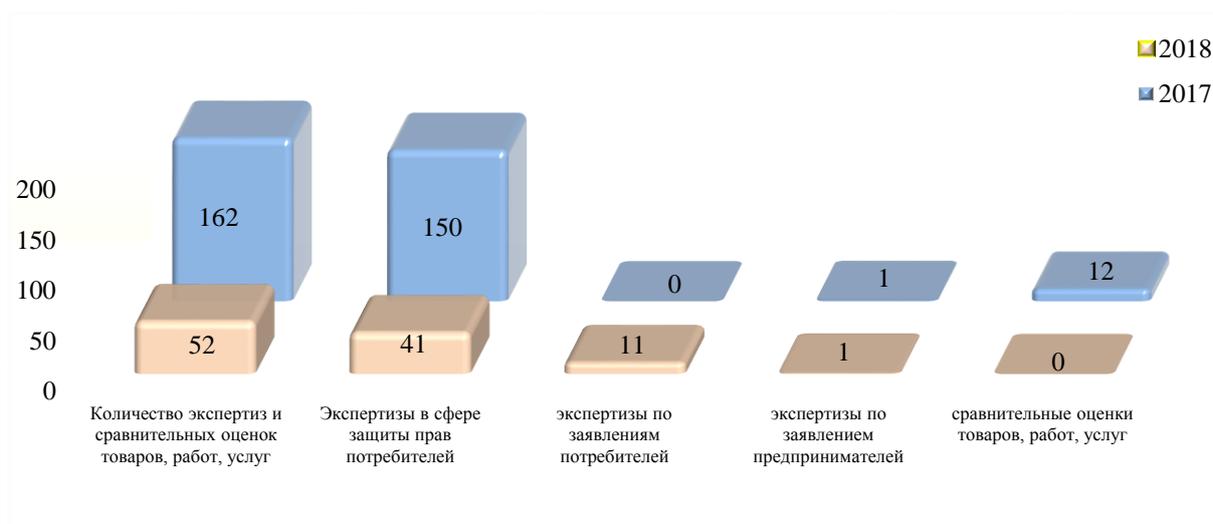
На рис. 6.1.27–6.1.29 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации медицинских услуг, проведенных за отчетный период.



**Рис. 6.1.27.** Мероприятия по консультированию в сфере медицинских услуг, реализованные территориальными органами



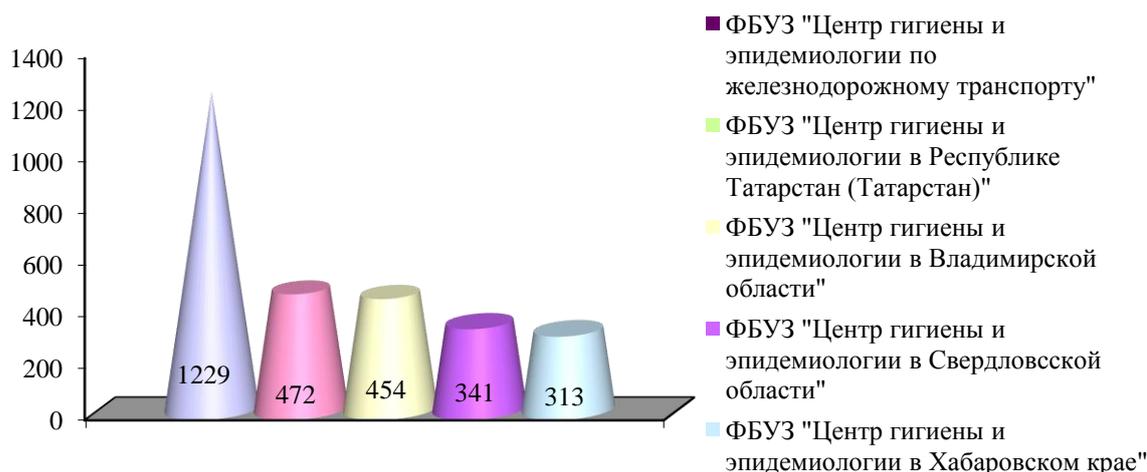
**Рис. 6.1.28.** Мероприятия по информированию в сфере медицинских услуг, реализованные территориальными органами



**Рис. 6.1.29.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере медицинских услуг

На рис. 6.1.30 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания медицинских услуг за 2018 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.

В сфере медицинских услуг консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, за отчетный период было проведено 52 экспертизы.



**Рис. 6.1.30.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению медицинских услуг

### Государственный информационный ресурс

Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров<sup>78</sup> создан в 2016 году на основе отдельного постановления Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2013 г. № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей» и размещен по адресу <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>.

За 3 года на ГИС ЗПП размещено более 75 тыс. информационных материалов. Больше всего информации размещено о продукции, не соответствующей обязательным требованиям (более 24 тыс. материалов), и материалов судебной практики (23 тыс. судебных актов). Более 20 тыс. материалов касалось федеральных и региональных новостей.

В ГИС ЗПП продолжает формироваться библиотека знаний для использования гражданами. Справочник содержит 362 памятки по различным юридическим вопросам и темам рационального потребления. В виртуальной приемной содержатся ответы более чем на 7,5 тыс. вопросов потребителей (лидируют такие темы, как торговля, ЖКХ, услуги связи, финансовые услуги, бытовое обслуживание и общественное питание).

#### Справочно:

По состоянию на 31 декабря 2018 года в подсистеме ГИС ЗПП размещено (опубликовано) 75 304 материала в 7 основных модулях:

- модуль 1 «Нормативно-правовые акты» – 2 754 материала;
- модуль 2 «Информационно-аналитические материалы» – 2 309 материалов;
- модуль 3 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» – 1 578 материалов;
- модуль 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – 24 328 материалов;
- модуль 6 «Судебная практика» – 23 109 материалов;
- модуль 7 «Справочник потребителя» – 363 материала;
- модуль 8 «Новости» – 20 863 материала.

Наибольшее количество материалов в 2018 году размещено территориальными органами Роспотребнадзора по Республике Крым (1 719), Тульской области (1 569), Красноярскому краю (1 013), Амурской области (913), Республике Марий Эл (906).

<sup>78</sup> Далее – ГИС ЗПП.

Наименьшее количество материалов размещено территориальными органами Роспотребнадзора по Чукотскому автономному округу (1), Кабардино-Балкарской Республике (14), Республике Дагестан (17), Республике Северная Осетия – Алания (22), Карачаево-Черкесской Республике (31).

Анализ динамики объема работы территориальных органов, связанной с наполнением модулей ГИС ЗПП, показывает, что в 2018 году существенно возросло количество размещаемых информационно-аналитических материалов (+87 % к 2017 г.). Количество сведений о продукции, не соответствующей обязательным требованиям, увеличилось на 24 % (к показателям 2017 г.), количество новостных материалов увеличилось на 14 % (к показателям 2017 г.).

## **6.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»**

Банком России совместно с Минфином России утвержден План мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы.

При этом пунктами 2.3–2.5 «дорожной карты» предусмотрено проведение Роспотребнадзором и другими структурами мероприятий, касающихся решения задач по повышению охвата и качества финансового образования и информирования населения в области финансового образования, а также по обеспечению необходимой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества:

- подготовка и проведение регулярных всероссийских недель финансовой грамотности для детей и молодежи, всероссийских недель сбережений, недель финансовой грамотности в регионах Российской Федерации, мероприятий, приуроченных к Дню финансиста, Неделе инвесторов и дням пенсионной грамотности;

- организация системы коммуникации с различными целевыми аудиториями в целях информирования населения по вопросам финансовой грамотности и привлечения внимания к этой проблематике, включая систему мониторинга и контроля результатов их проведения;

- улучшение качества информирования потребителей финансовых услуг, в том числе через внедрение механизмов обратной связи;

- обобщение и анализ лучшей российской практики консультирования и информирования потребителей финансовых услуг, работы с жалобами и распространение этой практики через информационные ресурсы и при проведении мероприятий;

- разработка материалов по информированию и консультированию потребителей финансовых услуг, в том числе цифровых финансовых услуг и цифровых каналов взаимодействия;

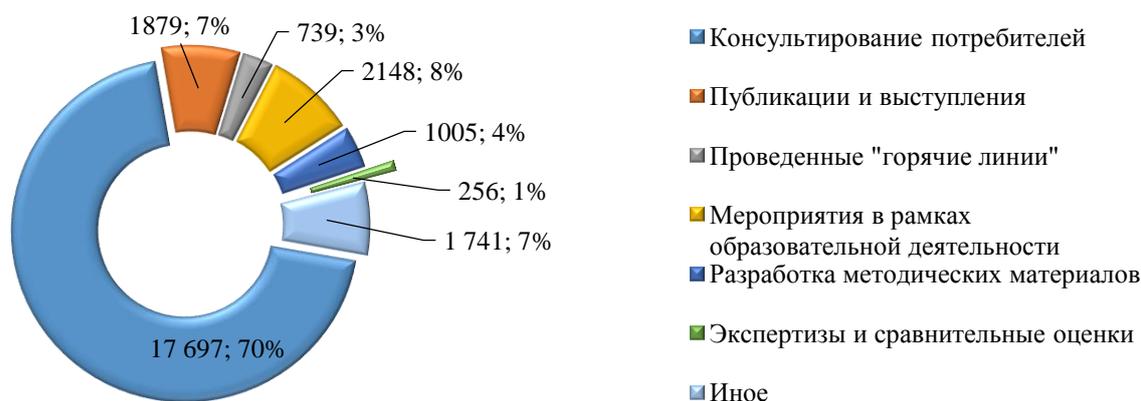
- расширение практики информирования граждан по вопросам повышения финансовой грамотности и способах защиты своих прав и интересов как потребителей финансовых услуг.

В 2018 г. в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте осуществляли деятельность 85 консультационных центров и 551 консультационный пункт для потребителей. В работе консультационных центров<sup>79</sup>

<sup>79</sup> Консультационные центры для потребителей, созданные на базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения (Приказ Роспотребнадзора от 6 апреля 2009 г. № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей»), призваны обеспечить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора по предоставлению необходимой информации и консультаций потребителям финансовых услуг.

и пунктов занято 789 сотрудников (в 2017 г. было 557 консультационных пунктов и 809 занятых в них специалистов, в 2016 г. – 564 и 795 соответственно).

Мероприятия в сфере финансовых услуг, проведенные в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, в 2018 г. составили 5,8 % от общего числа мероприятий или 25 465 мероприятий (в 2017 г. было проведено 22 248 мероприятий, или 5 %; в 2016 г. – 24 544, или 5,3 %; в 2015 г. – 20 737, или 4,7 %). В структуре мероприятий в сфере финансовых услуг 17 697 составляют консультации, в том числе 1 741 – с подготовкой проектов документов (заявлений, претензий, исков и т. д.); 3 878 мероприятий по информированию, в том числе 1 849 публикаций, 739 «горячих линий», 1 486 выступлений в рамках образовательной деятельности, 1 005 разработанных методических материалов и 256 экспертных оценок. При том, что практически все показатели выросли в абсолютном выражении, в долях структура мероприятий мало изменилась (рис. 6.2.1).



**Рис. 6.2.1** Структура мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2018 г.

Традиционно самая большая доля работы приходится на обычное консультирование потребителей – 70 % от общего числа мероприятий в сфере финансовых услуг в 2018 г. (в 2017 г. – 74,4 %; в 2016 г. – 81,7 %; в 2015 г. – 85 %). Лидирующая по консультациям «десятка» субъектов Российской Федерации приведена в табл. 6.2.1, на их долю пришлось 41 % консультаций (7 268 из 17 697). По сравнению с предыдущим годом в лидеры добавились 2 субъекта (в 2017 г. был ТОП-8) и несколько уменьшились доли лидеров в общем объеме проведенных консультаций в сфере финансовых услуг. Это хорошая тенденция, которая может свидетельствовать о более равномерном распределении показателей консультирования по Российской Федерации. Кроме того, потребителям финансовых услуг была предоставлена 1 741 консультация с подготовкой проектов юридически значимых документов по сути темы консультирования.

Таблица 6.2.1

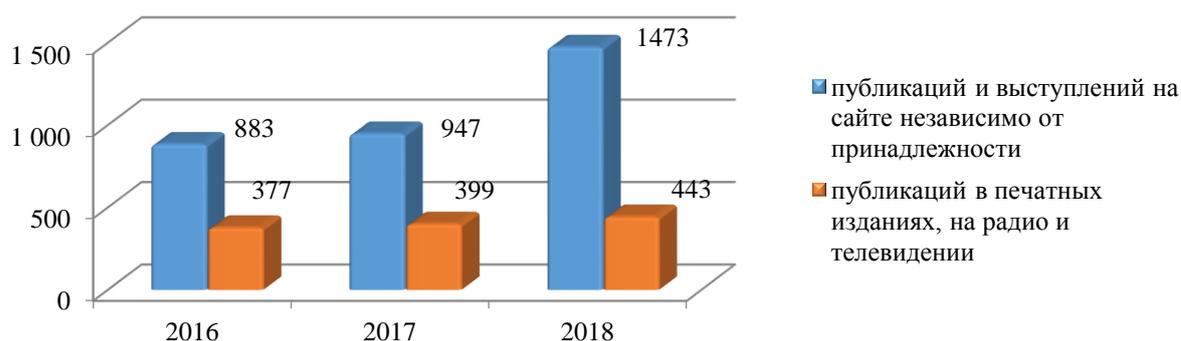
**Наилучшие показатели консультирования потребителей финансовых услуг в 2018 г.**

№ п/п	Консультационный центр для потребителей на базе регионального учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций в сфере оказания населению финансовых услуг	Доля в общем объеме консультаций, проведенных соответствующим учреждением Роспотребнадзора	Доля в общем объеме проведенных консультаций в сфере финансовых услуг по Российской Федерации
1	2	3	4	5
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	1 847	10,7 %	10,4 %

Продолжение табл. 6.2.1

1	2	3	4	5
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	1 120	6,5 %	6,3 %
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	657	4,5 %	3,7 %
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	642	12,2 %	3,6 %
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	607	4,1 %	3,4 %
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	524	8,5 %	2,9 %
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	497	3,7 %	2,8 %
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	486	7,9 %	2,7 %
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия»	455	8,8 %	2,6 %
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»	433	11,5 %	2,4 %

В 2018 г. продолжился рост числа публикаций и количества выступлений; 1 879 по отношению к 1 346 в 2017 г. (в 2016 г. – 1 248). Прирост наблюдался как по числу публикаций и выступлений на сайтах – 1 473 (в 2017 г. – 947, в 2016 г. – 883), так и в печатных изданиях, на радио и телевидении – 443 (в 2017 г. – 399, в 2016 г. – 377) (рис. 6.2.2).

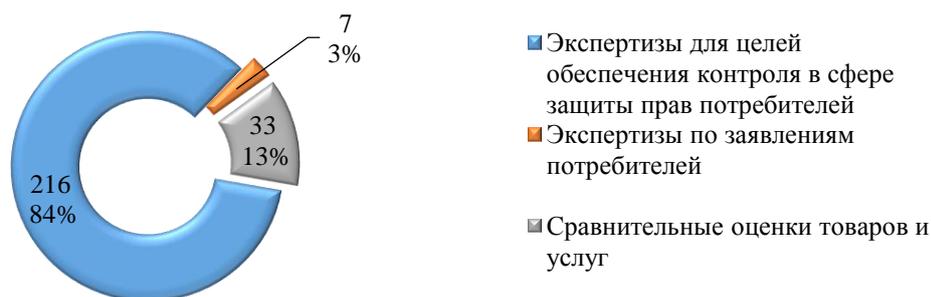


**Рис. 6.2.2.** Динамика публикаций и выступлений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовленных специалистами консультационных центров и пунктов Роспотребнадзора, за 2016–2018 гг.

В 2018 г. при резком росте числа «горячих линий» до 739, что в 1,8 раз больше показателей прошлого года (400), сохранилась доля мероприятий, проведенных консультационными пунктами, – 504 (68,2 %) (в 2017 г. – 68 %; в 2016 г. – 64,2 %).

По сравнению с 2017 г. в текущем отчетном периоде консультационные центры провели почти в 2 раза больше экспертиз и сравнительных оценок, увеличив свою долю в общем количестве проведенных экспертиз. Всего из 256 проведенных в 2018 г. экспертиз и сравнительных оценок в сфере финансовых услуг 103 экспертизы (40,3 %) проведены в консультационных центрах и 153 (59,7 %) – в консультационных пунктах для потребителей (в 2017 г. – 25,8 % и 74,2 % соответственно).

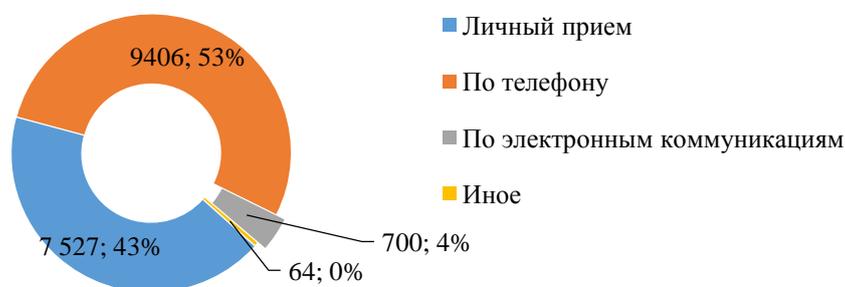
Как и в прошлом году, в 2018 г. большинство экспертиз и сравнительных оценок проведено для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей (часть 3 статьи 16 Закона № 294-ФЗ), при этом их количество возросло как в абсолютном, так и в относительном выражении (рис. 6.2.3). Также не зафиксировано исследований (экспертиз) по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности.



**Рис. 6.2.3.** Структура экспертиз и сравнительных оценок, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2018 г.

Несколько уменьшилось число экспертиз по заявлениям потребителей (с 10 в 2017 г. до 7 в 2018 г.), что может быть связано с судебной практикой, когда качество таких экспертиз ставилось судом под сомнение (например, см. Определение Московского городского суда от 17.06.2016 № 4г-3993/2016 по делу № 33-3786/2016 «Об отказе в передаче кассационной жалобы на судебные акты по делу по иску о взыскании денежных средств, процентов за пользование чужими денежными средствами, штрафа, компенсации морального вреда для рассмотрения в судебном заседании суда кассационной инстанции»). Поэтому увеличения экспертиз данной категории следует ждать после накопления положительной судебной практики.

Сохраняет стабильность по отношению к прошлым периодам структура консультаций с использованием разных видов коммуникации, предоставленных потребителям по вопросам оказания финансовых услуг, по отношению к прошлым годам (рис. 6.2.4). Это может объясняться, прежде всего, возрастом потребителей, пользующихся рассматриваемой услугой.



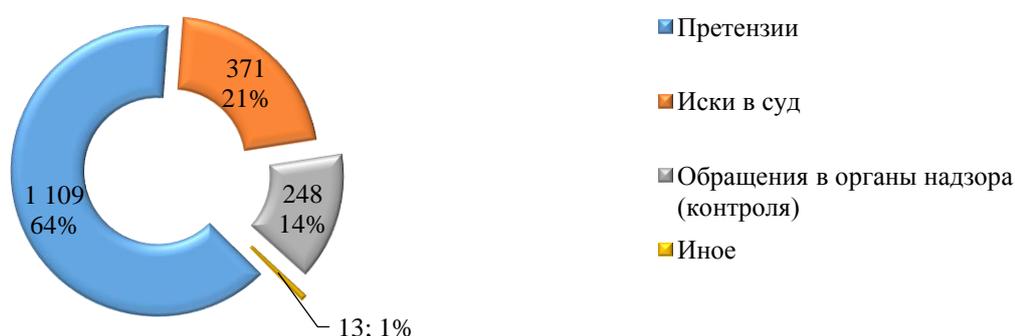
**Рис. 6.2.4.** Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2018 г., по видам коммуникации с потребителями

Большинство граждан старших возрастных категорий предпочитают «классические» средства коммуникации – телефон и личный прием. При этом тенденция роста количества консультаций с использованием электронных коммуникаций в 2018 году также сохранилась, но этот незначительный рост лишь подтверждает вышеуказанный вывод. Всего в отчетном году «электронным» консультированием воспользовалось 700 потребителей (в 2017 г. – 645).

В 2018 г., как и в 2017 г., абсолютное большинство «электронных» консультаций было оказано в Новосибирской (164) и в Саратовской (134) областях, однако в прошлом году на первом месте была Саратовская область. В совокупности это составляет 42,5 % от общего числа «электронных» консультаций (в 2017 г. – 52,2 %). В «электронном» консультировании приняли участие 50 субъектов Российской Федерации (53 субъекта в 2017 г.). Таким образом, динамика имеет противоречивый характер – число субъектов уменьшилось, но они (за вычетом ТОП-2) стали больше консультировать, используя электронные коммуникации.

Из 17 697 консультаций 55,3 % были оказаны в консультационных центрах, соответственно, 44,7 % – в консультационных пунктах: из общего числа консультаций на личном приеме 48 % было оказано специалистами консультационных центров, 52 % – специалистами консультационных пунктов; по телефону 59 % консультаций было оказано специалистами консультационных центров; 41 % – специалистами консультационных пунктов; с использованием электронных коммуникаций 74,7 % консультаций было предоставлено специалистами консультационных центров, 25,3 % – специалистами консультационных пунктов. По сравнению с 2017 г. значительно изменился удельный вес консультаций в форме личного приема: потребители стали больше консультироваться в консультационных центрах.

По сравнению с 2017 г. структура консультаций, по результатам которых были подготовлены документы, не претерпела изменений, все также востребованы претензии и иски в суд (рис. 6.2.5). Не изменилось и соотношение участия в подготовке документов специалистов консультационных центров и пунктов: примерно половина претензий и исков составлена в центрах, половина – в пунктах. В отличие от прошлого года, в 2018 г. специалистами консультационных центров было составлено в 1,5 раза больше проектов обращений в органы надзора (контроля), чем специалистами консультационных пунктов.



**Рис. 6.2.5.** Структура консультаций, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2018 году по вопросам оказания финансовых услуг, в ходе которых были подготовлены проекты документов (по видам документов)

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 табл. 6.2.2.

**Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов  
в субъектах Российской Федерации в 2018 г.<sup>80</sup>**

Направления просветительской деятельности	Комментарий
1	2
Консультирование потребителей финансовых услуг	В 2018 г. ТОП-3 остался без изменений. Первое место по количеству консультаций в сфере финансовых услуг занимает Свердловская область: 1 847 консультаций, в т. ч. в рамках консультаций на личном приеме – 1 059, по телефону – 782. Второе место занимает Краснодарский край – 1 020 консультаций, в т. ч. на личном приеме – 492, по телефону – 623. Третье место занимает Республика Татарстан: с 657 консультаций, в т. ч. на личном приеме – 177, по телефону – 478
Подготовка проектов документов по результатам консультаций потребителей финансовых услуг	Первое место сохранила Свердловская область: 223 консультации, на которых были подготовлены проекты документов. На второе место вышел Краснодарский край (138 консультаций). На третьем месте – Республика Татарстан (97 консультаций). Больше всего претензий было подготовлено в Свердловской области, Алтайском крае и Республике Татарстан – 98, 74, 68 соответственно. ТОП-3 по искам: Свердловская область (51), Оренбургская область (29), Иркутская область (22). Лидеры по подготовке проектов обращений в органы надзора: Свердловская область (74) и Амурская область (23)
Публикация материалов и выступлений по вопросам финансовых услуг	Лучшими в данной категории в 2018 г. стали Свердловская и Тверская области со 157 и 154 публикациями/выступлениями соответственно, далее идут Республика Бурятия (130) и Чувашская Республика (122). В категории публикаций на сайтах наибольшую активность проявили ФБУЗы в Свердловской области (120 публикаций), в Республике Бурятия (119) и в Чувашской Республике (101). В печатных изданиях, на радио и телевидении отличились в Тверской области (79 выступлений), в Свердловской области (37) и в Краснодарском крае (36)
Проведение «горячих линий»	ТОП-3 в данной категории: Саратовская, Оренбургская и Тверская области с 125, 69 и 50 «горячими линиями» соответственно. Среди консультационных пунктов больше всех «горячих линий» провели в Саратовской (101) и Оренбургских областях (64), среди консультационных центров отличилась Тверская область с 49 «горячими линиями»
Проведение мероприятий при осуществлении образовательной деятельности («круглых столов», конференций, семинаров и иных видов обучения)	Первое место сохранила Саратовская область – 271 мероприятие. На второе место вышел Краснодарский край (149 мероприятий). На третьем месте – Ульяновская область (127 мероприятий). ТОП-3 по организации «круглых столов», конференций, общественных акций: Республика Бурятия (97), Саратовская область (93), Владимирская область (89). Также стоит отметить Ульяновскую область (66 мероприятий данной категории). В области организации семинаров и других форм обучения отличились Саратовская область, Владимирская область и Краснодарский край (256, 164 и 136 мероприятий соответственно)
Разработка методических материалов	В части разработки методических материалов в 2018 г. безусловным лидером стала Московская область, обеспечившая 37,5 % от общего показателя по Российской Федерации (377 из 1005). Далее с большим отрывом идут Саратовская область и Алтайский край с 91 45 материалами соответственно. Отдельно нужно отметить, что Московская область показала такой результат за счет деятельности консультационных пунктов для потребителей

<sup>80</sup> По данным Центра координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей // Официальный сайт ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора» <http://fcgie.ru/>.

1	2
Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг	Как и в прошлом году, экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг проводились только в 8 субъектах Российской Федерации. ТОП-3 в данной категории: Свердловская область (164), Оренбургская область (33), Республика Адыгея (30). В Красноярском крае было проведено 18 экспертиз (оценок), в Тверской области – 6; Камчатский край и Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту – по 2 экспертизы; Ханты-Мансийский автономный округ – Югра 1 экспертиза. При этом больше всех в 2018 г. экспертиз и сравнительных оценок провели консультационные центры в Свердловской области (43) и в Республике Адыгея (30) и консультационные пункты в Свердловской области (127) и Оренбургской области (21)

На протяжении 2018 года осуществлялась работа над проектом федерального закона № 435063-7 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»<sup>81</sup>.

В итоге был принят Федеральный закон от 18 марта 2019 г. № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей».

Закон наделяет Роспотребнадзор дополнительными полномочиями утверждать методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей (пункт 9 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей»), а также устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, в том числе через многофункциональные центры (МФЦ), почту, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (статья 42.3 Закона «О защите прав потребителей»).

Отдельно устанавливается, что в МФЦ «могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (пункт 3 статьи 42.3 Закона «О защите прав потребителей»).

Следует предположить, что такие изменения могут оказать существенное влияние на объем и характер деятельности консультационных центров для потребителей, например, в сторону координирующей функции, формирования площадки для взаимодействия разных элементов системы консультирования потребителей.

Показатели 2018 г. подтвердили вывод прошлого года о том, что консультационные центры (пункты) для потребителей вышли на оптимальный уровень загрузки. При этом динамика будущих периодов может быть обеспечена за счет изменений, внесенных в Закон «О защите прав потребителей», как в части работы с потребителями через МФЦ, так и через вовлечение в такую работу региональных и местных органов в контексте дополнительных полномочий Роспотребнадзора по методическому контролю за разработкой и реализацией региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей. С учетом указанных изменений, которые, среди прочего, могут оказать влияние на функционал консультационных центров для потребителей, рекомендуется расширить освещение их деятельности посредством создания специализированного раздела на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей.

<sup>81</sup> Подробнее см. стр. 319–320 Доклада Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году» / Министерство финансов Российской Федерации.

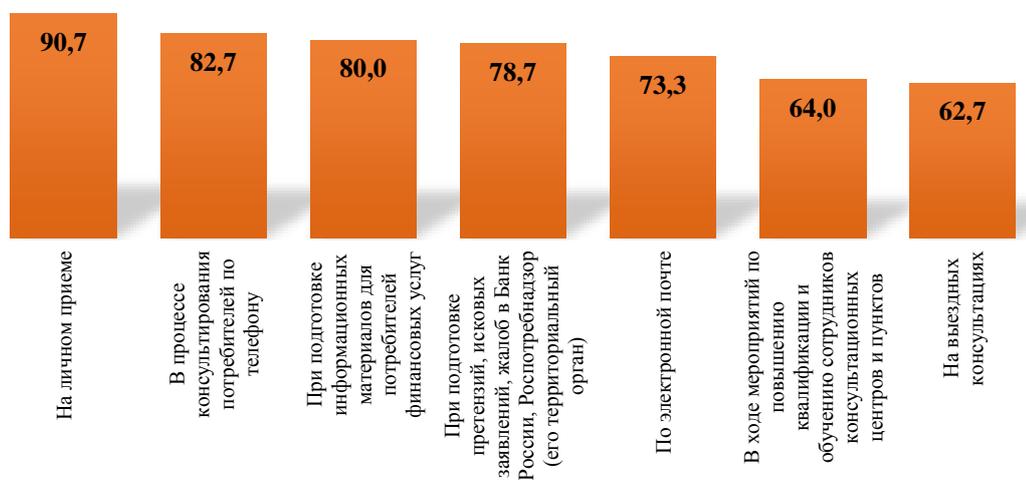
### *Ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг*

В 2018 году Роспотребнадзор при поддержке консультантов ООО «ФБК» продолжил работу по совершенствованию методик потребительского консультирования по финансовым услугам. Основное внимание было уделено актуализации уже созданных стандартов потребительского консультирования по итогам применения в практической деятельности консультационных центров и пунктов, а также с учетом изменений в законодательстве<sup>82</sup>.

В анкете, предлагаемой для заполнения в ходе проведения консультантами ООО «ФБК» опроса в декабре 2018 – феврале 2019 года, особое внимание было уделено вопросам применения и дальнейшего совершенствования Единой методики консультирования и информирования потребителей финансовых услуг, а также ведомственных стандартов.

Результаты дистанционного опроса показали, что 70 консультационных центров из 75, принявших участие в опросе, регулярно используют в работе проекты ведомственных стандартов консультирования и проект Единой методики консультирования потребителей финансовых услуг, разработанные Роспотребнадзором при поддержке консультантов ООО «ФБК».

Специалистам консультационных центров в ходе опроса было также предложено отметить типовые случаи применения проектов ведомственных стандартов и Единой методики. Данное распределение представлено на рис. 6.2.6. Стоит отметить, что в 32 регионах (42,7 % принявших участие в опросе) используют разработанные ведомственные стандарты по всем направлениям работ, связанным с защитой прав и информированием потребителей финансовых услуг.



**Рис. 6.2.6.** Распределение консультационных центров по типовым случаям применения единой методики и ведомственных стандартов консультирования ( % )

<sup>82</sup> В систему потребительского консультирования по финансовым услугам включены Единая методика и 16 ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг: «Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья»; «Взимание платежей за обслуживание ссудного счета»; «Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора»; «Взимание банком комиссии за предоставление кредита»; «Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита»; «Договор банковского вклада»; «Автострахование»; «Договор займа с МФО»; «Кредитование граждан ломбардами»; «Особенности зарплатных банковских карт»; «Особенности кредитных банковских карт»; «Пользование банковской картой»; «Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему»; «Ипотечное кредитование»; «Банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями»; «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»

По мнению большинства специалистов консультационных центров, принявших участие в дистанционном опросе, ведомственные стандарты консультирования являются важным дополнением к информационным материалам по финансовым услугам, при этом носят более специализированный и прикладной характер, что позволяет в оперативном порядке предоставлять потребителям необходимые консультации. Специалисты 90 % опрошенных консультационных центров считают, что применение проектов ведомственных стандартов в целом улучшило результаты работы консультационного центра и сократило трудозатраты работников, а 88 % опрошенных отмечают целесообразность распространения предложенного подхода к стандартизации консультирования с использованием Единой методики и ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг на потребительское консультирование в целом.

В ходе анкетирования также было определено, что наиболее часто используются в работе консультационных центров проекты следующих ведомственных стандартов консультирования (рис. 6.2.7):

- восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг (применяется в 71 регионе);
- заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья (применяется в 71 регионе);
- пользование банковской картой (применяется в 70 регионах).



**Рис.6.2.7.** Проекты ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, используемые в работе консультационного центра

Поступившие из консультационных центров предложения по доработке существующих проектов ведомственных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг по итогам их практического применения в основном касались следующих тем:

- расторжение договора добровольного страхования жизни и здоровья по инициативе страхователя;
- безакцептное списание денежных средств;
- навязывание услуг инвестиционного страхования;
- навязывание дополнительных услуг при заключении договора страхования;
- исправление кредитной истории, испорченной по вине финансовой организации;
- досрочное погашение займа при кредитовании ломбардами.

В адрес ООО «ФБК» также были направлены комментарии и предложения специалистов консультационных центров о возможной тематике дополнительных стандартов консультирования потребителей финансовых услуг, например:

- особенности заключения и расторжения договора коллективного страхования;
- защита прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности;
- электронные платежные системы (QIWI, WebMoney, «Яндекс.Деньги»);
- платежные переводы без открытия расчетного счета.

В целях дальнейшего развития методик потребительского консультирования и совершенствования механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также в связи с принятием Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и поступавшими в ходе опросов предложениями специалистов консультационных центров, в 2019 году ООО «ФБК» будут дополнительно разработаны следующие документы:

- дополнительный материал к проекту ведомственного стандарта консультирования «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг», содержащий подробные разъяснения порядка досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями;
- проект дополнительного ведомственного стандарта консультирования «Программы коллективного страхования заемщиков при предоставлении кредитов»;
- проект дополнительного ведомственного стандарта консультирования «Особенности взаимодействия потребителей с кредиторами при возврате просроченной задолженности».

Единая методика и ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг стали неотъемлемой частью единой системы информирования и консультирования потребителей в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора. В связи с изменениями в законодательстве, а также возникновением новых видов нарушений прав потребителей финансовых услуг круг вопросов, подлежащих стандартизации, постоянно расширяется, в связи с чем предложенный подход к стандартизации становится всё более востребованным и может быть распространен, по мнению большинства опрошенных консультационных центров, на потребительское консультирование в целом.

#### *Лучшая практика консультирования и информирования потребителей финансовых услуг в консультационных центрах*

Подраздел подготовлен по результатам дистанционного опроса, проведенного консультантами ООО «ФБК» в декабре 2018 – феврале 2019 года в рамках Совместного Проекта Российской Федерации и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В ходе дистанционного опроса от 75 субъектов Российской Федерации была получена актуальная информация о достижениях и новациях в деятельности региональных консультационных центров для потребителей по следующим направлениям:

– улучшение квалификационно-кадрового обеспечения, включая повышение квалификации специалистов;

– улучшение информационно-технологического обеспечения;

– улучшение материально-технического обеспечения;

– развитие организации и технологий консультирования;

– улучшение взаимодействия консультационного центра.

В разрезе этих направлений ниже отмечен позитивный опыт ряда консультационных центров, которые высказали заинтересованность в раскрытии информации о достигнутых результатах и нововведениях в своей деятельности в 2018 году.

*Улучшение квалификационно-кадрового обеспечения, включая повышение квалификации специалистов*

Позитивные изменения квалификационно-кадрового обеспечения отмечают около 58 % консультационных центров, принявших участие в опросе.

Сотрудники консультационных центров более чем из 20 регионов Российской Федерации приняли участие в вебинарах по темам:

– «Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг»;

– «Применение материалов, предназначенных для проведения просветительских мероприятий по темам защиты прав потребителей финансовых услуг и ответственного финансового поведения».

Кроме того, сотрудники консультационного центра и пунктов, например, в Алтайском крае, приняли участие в вебинарах «Актуализированные аспекты законодательства в сфере банковских продуктов и небанковских кредитных организаций», «Защита прав потребителей финансовых услуг. Налогообложение физических лиц и индивидуальных предпринимателей», «Страховые услуги населению и социальное страхование. Пенсионное обеспечение», проведенных сотрудниками Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Специалисты из Курской, Иркутской и Новосибирской областей, Республики Северная Осетия – Алания прошли обучение по программе повышения квалификации «Финансовое консультирование» в Высшей школе государственного управления Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

В Московской области 18 специалистов прошли обучение по программе «Защита прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации (базовый курс) с использованием дистанционных образовательных технологий».

В Свердловской области 5 сотрудников прошли повышение квалификации в рамках курса для специалистов по защите прав потребителей на базе ФБУН ЕМНЦ ПОЗРПП Роспотребнадзора.

На базе консультационных центров регулярно проводятся обучающие семинары сотрудников консультационного центра и пунктов, например, в таких регионах, как: Тверская область; Свердловская область; Омская область, Краснодарский край и др.

В таких регионах, как, г. Москва и Республика Мордовия, организован курс обучения на рабочем месте для новых сотрудников консультационного центра и пунктов, кроме того, в г. Москве применяется процедура наставничества, в рамках которой работа вновь принятого сотрудника сопровождается консультациями стажированного юриста согласно индивидуальному плану наставничества.

В Тамбовской области и Республике Мордовия проводятся тематические обучающие тренинги для специалистов консультационных пунктов, например, по теме «Навыки эффективного консультирования».

В Республике Татарстан практикуются лекции по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг для сотрудников консультационных пунктов в режиме видеоконференции.

Также в консультационных центрах, например, г. Москвы, Ставропольского края, Оренбургской и Тамбовской областей регулярно проводятся совещания по обсуждению вопросов консультирования потребителей, а также текущих изменений законодательства в сфере защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг, и практики их применения.

Стоит отметить, что штат консультационных центров и пунктов продолжает пополняться профильными специалистами в области защиты прав потребителей финансовых услуг, такая тенденция отмечается, например, в Тамбовской, Тульской, Омской и Нижегородской областях, г. Москве, Алтайском крае, Забайкальском крае, Республике Башкортостан и др. Кроме того, в Краснодарском крае ведущий юрисконсульт консультационного центра занимается научной деятельностью в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

#### *Улучшение обеспечения средствами вычислительной техники*

Практически всеми консультационными центрами ведется активная работа по улучшению обеспечения средствами вычислительной техники, а также по установке нового и регулярному обновлению используемого программного обеспечения, справочно-информационных систем; совершенствованию соответствующих разделов сайтов ФБУЗ; развитию системы дистанционного консультирования.

В рамках проведенного опроса порядка 20 консультационных центров отметили установку нового компьютерного оборудования и оргтехники.

Установка нового программного обеспечения произведена в таких регионах, как Ставропольский край, Калужская область, Алтайский край, г. Санкт-Петербург. Кроме того, в г. Москве разработана и внедрена в работу программа АИС «Регистрация обращений граждан и юридических лиц».

Консультационными центрами ведется непрерывная работа по оптимизации их сайтов. В г. Москве также разработан и внедряется в работу новый макет структуры раздела сайта «Защита прав потребителей», включая подраздел «Обратная связь».

#### *Улучшение материально-технического обеспечения*

Подавляющее большинство консультационных центров имеют достаточный уровень материально-технической обеспеченности: отдельные выделенные хорошо оснащенные помещения, оборудованные компьютерной и офисной техникой, информационными стендами для потребителей.

Улучшение материально-технического обеспечения в 2018 году отмечают 42,7 % консультационных центров, принявших участие в опросе.

Так, Республика Башкортостан, Кабардино-Балкарская Республика и Тамбовская область отметили улучшение уровня комфорта рабочих помещений и приобретение новой мебели. В Краснодарском и Алтайском краях организованы новые, полностью оснащенные всем необходимым, рабочие места.

Рядом регионов были приобретены и получены новые стенды, стойки, проекторы и экраны, информационные мониторы и другое демонстрационное оборудование, позволившее облегчить потребителям доступ к актуальной информации по финансовым услугам.

В Белгородской и Липецкой областях, Республике Татарстан улучшилось оснащение печатными информационными материалами о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг.

В таких регионах, как Краснодарский край, Вологодская область, Приморский край, Курская область, Республика Адыгея было улучшено телефонное оборудование, что позволило повысить оперативность консультирования потребителей.

#### *Развитие организации и технологий консультирования*

По результатам опроса консультационных центров для потребителей наиболее доступными и распространенными способами консультирования и информирования являются:

- размещение информации на официальном сайте, в социальных сетях, на информационном стенде консультационного центра;
- дистанционное консультирование с применением интернет-технологий;
- проведение различного рода обучающих мероприятий (семинары, лекции и т. п.);
- проведение «горячих линий»;
- выездные консультации;
- консультирование в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

При этом особого внимания заслуживают как примеры применения новых, ранее не использовавшихся на практике, так и развития уже существующих способов информирования и консультирования потребителей по вопросам финансовой грамотности для повышения доступности информационных и обучающих материалов, вовлечения практически всех слоев населения в эти процессы.

Выездные консультации, в том числе на базе Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, позволяющие обеспечить максимальный охват различных социальных и возрастных групп потребителей, активно применяются в работе консультационных центров. Так, например, в Республике Адыгея организовано консультирование на дому граждан с ограниченными возможностями здоровья. В Свердловской области проводятся выездные консультации по финансовым услугам в общественном транспорте (трамвае). В Республике Мордовия внедрен принцип «консультация доступна всем», согласно которому проведению выездных мероприятий, вне зависимости от их тематики, выделяется время, когда любой желающий может получить необходимую консультацию, в том числе по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. В Краснодарском крае выездное консультирование охватывает широкий круг предприятий и учреждений.

Особое внимание консультационными центрами было уделено просветительским и обучающим мероприятиям как для широкого круга потребителей, так и для отдельных категорий (детей и молодежи, пенсионеров и социально не защищенных групп граждан), в том числе в рамках V Всероссийской недели сбережений. Данные мероприятия проводились в форме лекций, семинаров, выставок, тематических игр, конкурсов и т. д. Например, в Курской области совместно с ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет» проведен конкурс «День правовой культуры» по тематике финансовых услуг; в Алтайском крае проведена выставка информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей и финансовой грамотности для людей старшего поколения,

пришедших на спектакль, подготовленный в рамках Государственной программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае»<sup>83</sup>; в Саратовской области был проведен детский конкурс «Юный знаток финансовой грамотности», направленный на формирование у детей интереса к теме личных финансов и развитие финансовой культуры; в Краснодарском крае активно применяется консультирование с использованием настольных игр, рассчитанное на молодежь. В Республике Башкортостан осуществлена постановка театрализованного представления «От сказки к реальности – крехс-пекс-фекс» по мотивам сказки «Золотой ключик, или приключения Буратино» для учащихся МАОУ «Центр образования № 35» городского округа Уфа Республики Башкортостан и Частного общеобразовательного учреждения «Детская академия».

Для размещения информации с целью повышения уровня финансовой грамотности населения консультационными центрами все более активно применяются как официальные сайты, так и социальные сети, наиболее широко используемыми из них в 2018 году стали «ВКонтакте» и «Инстаграм».

В г. Москве проведена систематизация размещения информационного материала на сайте, путем выделения основных категорий потребительских отношений, в том числе категории «Финансовые услуги», что позволило обеспечить быстрый и удобный поиск необходимой информации. Кроме того, на официальном сайте консультационного центра размещено 6 новых информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей в финансовой сфере:

- «Закключаем договор страхования. Что нужно знать о коллективном договоре страхования заемщиков?»;
- «Полномочия коллекторских агентств при работе с гражданами»;
- «Денежные расчеты с использованием электронных платежных систем»;
- «Оплата товара на карту физического лица»;
- «Защита прав потребителей микрофинансовых услуг»;
- «Приобретение гражданином ценных бумаг».

На основе поступивших обращений потребителей специалистами консультационного центра разработаны и проведены обзорные лекции по основным направлениям правонарушений в финансовой сфере для преподавателей дисциплин «Финансовое право» и «Экономика» высших учебных заведений; апробация прошла на базе НОЧУ ВО «Московский экономический институт» и ЧУ ПОО «Институт мировой экономики и информатизации».

В Московской области на официальном сайте опубликован 51 материал в рубрике «Уроки финансовой грамотности».

В Тамбовской области различные информационные материалы (брошюры, памятки, листовки) распространяются как при осуществлении личного приема, так и через почтовые ящики граждан, а также через библиотечную сеть.

В рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, на базе консультационного центра и пунктов для потребителей в Тверской области было проведено анкетирование с целью определения уровня потребительской грамотности граждан в вопросах интернет-торговли, а также использования электронных способов оплаты товаров (работ, услуг). Информация о результатах анкетирования была размещена на официальном сайте<sup>84</sup>.

В Республике Мордовия на официальном сайте опубликовано 17 комиксов по теме финансовых услуг, а также внедрен в работу онлайн-сервис, позволяющий любому

<sup>83</sup> Постановление Администрации Алтайского края от 3.10.2014 № 450 «Об утверждении государственной программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае»».

<sup>84</sup> <http://www.fguz-tver.ru/napravleniya-deyatelnosti/informatsiya-po-zashchite-prav-potrebitelej/2018-04-06-10-59-17.html>

человеку, даже не обладающему специальными навыками и знаниями, составить претензию по 94 типизированным ситуациям.

Специалистами Консультационного центра Оренбургской области в созданном сообществе в социальной сети «ВКонтакте» регулярно проводятся опросы по защите прав потребителей, в том числе финансовых услуг, с целью выявления потребностей граждан в данной сфере.

В Свердловской области ежегодно разрабатываются и редактируются стандарты консультирования по вопросам защиты прав потребителей в ПС «СУД-Стандарт», в том числе по финансовым услугам, в частности, по вопросам электронных платежей, а также сформирован электронный сборник судебной практики, в том числе по вопросам финансовых услуг. Кроме того, в рамках мероприятий по повышению финансовой грамотности населения организуется площадка «Финансовый кинотеатр», на которой демонстрируются 18 видеороликов по финансовым услугам.

#### *Улучшение взаимодействия консультационного центра*

Деятельность большинства консультационных центров для потребителей по консультированию и информированию в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг происходит в тесном взаимодействии с территориальными органами Роспотребнадзора, органами местного самоуправления, общественными организациями, финансовыми органами субъектов и другими заинтересованными сторонами в сфере защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности, что подтверждается приведенными ниже примерами практики ряда субъектов Российской Федерации.

Сотрудники консультационного центра в Калужской области приняли участие в разработке программы по повышению финансовой грамотности населения, подготовленной Министерством финансов по Калужской области. Также в области разработан законопроект о полном запрете на выдачу потребительских и ипотечных кредитов и займов под залог недвижимости непрофессиональными кредиторами и на переуступку прав требования по ипотечным займам организациям, деятельность которых не регулируется Банком России.

В рамках реализации плана совместных мероприятий по защите прав потребителей Курской области на 2018–2020 годы осуществляется взаимодействие с Комитетом потребительского рынка, развития малого предпринимательства и лицензирования Курской области.

В Тверской области продолжается взаимодействие, в рамках которого на официальных сайтах органов местного самоуправления подведомственных территорий регулярно размещаются материалы по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Кроме того, в Тверской области утверждена региональная программа «Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области» на 2018–2022 годы<sup>85</sup>.

В Москве ведется совместная с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве работа в рамках Консультативного совета по защите прав потребителей, проводятся выездные консультирования на базе Центров занятости и трудоустройства населения Москвы, совместно с Департаментом торговли и услуг города Москвы и Департаментом информационных технологий города Москвы проведена работа по разработке и согласованию программы «Совершенствование системы защиты прав потребителей в городе Москве».

В Алтайском крае консультационным центром реализуется взаимодействие с такими общественными организациями, как Общественная организация «Ассоциация по

<sup>85</sup> Постановление Правительства Тверской области от 9 октября 2018 г. № 300-пп «Об утверждении региональной программы Тверской области «Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области» на 2018–2022 годы».

защите прав заемщиков», Алтайская региональная общественная организация «Ассоциация защиты прав потребителей», ООО «Финсити Алтай». ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае» является участником реализации Государственной программы Алтайского края «Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» на 2018–2022 годы. Кроме того, совместно с территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю организовано интеллектуальное состязание в формате брейн-ринга между представителями бизнес сообщества, в мероприятии также приняли участие представители исполнительной власти г. Рубцовска, налоговой службы, специалисты банковской сферы.

В Красноярском крае специалисты консультационного центра ежемесячно участвовали в днях бесплатной юридической помощи, организатором которых выступает Красноярское региональное отделение Ассоциации юристов России.

В рамках совместной с Министерством образования и молодежной политики Камчатского края организации мероприятий «Всероссийской олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников» специалистами консультационного центра осуществлялось взаимодействие с ОООП «ФинПотребСоюз».

В Республике Башкортостан ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан» в рамках взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан осуществлена подготовка театрализованного представления «От сказки к реальности – крехс-пекс-фехс».

В Республике Мордовия в 2018 году было заключено соглашение с вновь назначенным Уполномоченным при Президенте по защите прав предпринимателей в Республике Мордовия. Кроме того, продолжилось активное сотрудничество с газетой «Республика Молодая» (региональная газета), по условиям которого еженедельно в газете публикуются вопросы и ответы по вопросам защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг, комментарии дает руководитель консультационного центра, также успешно реализуются 17 соглашений с органами местного самоуправления.

В Свердловской области также принята комплексная программа, направленная на повышение финансовой грамотности населения, рассчитанная на 2018–2023 годы. С 2018 г. силами специалистов консультационных пунктов организованы выездные консультации по защите прав потребителей в администрациях муниципальных образований, где отсутствуют специалисты по защите прав потребителей.

В Амурской области налажено взаимодействие с органами местного самоуправления, в рамках которого информация о консультационном центре и пунктах, а также проведении «горячих линий», публикуется на официальных сайтах органов местного самоуправления; кроме того, сотрудники органов местного самоуправления при поступлении обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг направляют обратившихся в консультационный центр с указанием необходимых контактных данных.

В таких регионах, как Белгородская, Вологодская, Тюменская области, Алтайский край, созданы межведомственные координационные советы по защите прав потребителей.

Практически все консультационные центры, принявшие участие в опросе и ответившие на соответствующие вопросы анкеты, ведут деятельность, направленную на развитие взаимодействия с образовательными организациями, общественными организациями социальной направленности, а также многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг.

Наблюдаемое ежегодное повышение качества работы консультационных центров по информированию и консультированию потребителей финансовых услуг, внедрение

новых технологий консультирования, а также целенаправленная работа по улучшению взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами в сфере защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности способствуют укреплению институциональных основ системы органов и организаций Роспотребнадзора.

### **6.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «Making digital marketplaces fairer» – «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными»**

Мероприятия Всемирного дня прав потребителей предусматривают традиционные формы работы, связанные с информированием и консультированием граждан, разъяснением актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, оказанием практической помощи потребителям различных групп населения.

Объективным драйвером роста потребительского рынка становится цифровизация общества, появление культуры не только оплаты услуг и товаров онлайн, но и активное использование новых технологий распознавания лиц и отпечатков пальцев, геолокационных и облачных сервисов, связанных между собой цифровых продуктов и смарт-устройств, виртуальных помощников, обладающих искусственным интеллектом. Появление «умных» технологий приносит много возможностей для потребителей, однако некоторые существующие серьезные причины для беспокойства – отсутствие безопасности или обнаружение всевозможных сетевых уязвимостей или утечек информации, нарушение конфиденциальности личных данных и нераскрытие информации о рисках, а также отсутствие ясности в отношении того, кто несет ответственность при возникновении возможных убытков – приводят к тому, что цифровые технологии уже третий год подряд формируют тематику Всемирного дня прав потребителей. Применение современных информационных технологий и систем коммуникаций – электронного обмена данными, сети Интернет, электронной почты, электронных платежей – способно вывести потребителей на качественно новый уровень жизни. Формируется гигантское виртуальное электронное рыночное пространство, участником которого может стать практически любой потребитель, ведь такой способ совершения коммерческой сделки выгоден для клиента. Он дает возможность значительно ускорить и упростить покупку нужной для него вещи. У человека отпадает необходимость посещения магазинов. В то же время со стремительным развитием «электронной торговли» возникают и новые негативные последствия, влекущие ущерб экономическим интересам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества. И именно сейчас потребители как никогда нуждаются в полной достоверной информации о товарах и услугах, которые они могут приобрести через Интернет, и о последствиях совершенных ими сделок.

С учетом вышесказанного Всемирной организацией потребителей в 2018 году был утвержден девиз Всемирного дня потребителей «Making digital marketplaces fairer» – «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».

Тематика проведения Всемирного дня прав потребителей была доведена территориальными органами Роспотребнадзора до потребителей путем размещения соответствующей информации на их официальных сайтах, соответствующая информация опубликована в прессе, электронных СМИ, оглашена по радио и телевидению. В рамках реализации мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами территориальных органов Роспотребнадзора было проведено более 6700 мероприятий, из них:

- выступления по телевидению – 675;
- выступления по радио – 520;
- опубликовано более 5 500 материалов в прессе.

В ходе проведения мероприятий, приуроченных Всемирному дню прав потребителей, специалистами территориальных органов Роспотребнадзора были разработаны и изданы для потребителей более 70 000 памяток, буклетов, листовок.

Особое внимание в работе, приуроченной ко Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи. Территориальными органами Роспотребнадзора в 80 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образованием в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано 7 513 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 заведений. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 4000 российских учебных заведений (школы, лицеи, колледжи, вузы), аудитория слушателей насчитывала более 350 000 человек.

Специалисты абсолютно всех территориальных органов Роспотребнадзора организовали тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных «горячих линий», в общественных приемных управлений Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ»; всего проведено:

- горячих линий по телефону – 6 719, дано 31 379 консультаций;
- выездных консультаций потребителей – 19 331;
- консультации в общественной приемной управлений и консультационных центрах – 36 140.

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 86 564 человека, разных возрастных категорий.

Кроме того, с участием представителей хозяйствующих субъектов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было проведено 1 992 совместных мероприятия, в том числе 1559 тематических выставок и 4 733 конкурса.

Организованные ко Всемирному дню прав потребителей мероприятия позволяют уделить особое внимание наиболее актуальным сферам потребительского рынка, что вызывает большой интерес среди населения, в особенности у молодежи. Потребители все больше стремятся изучать свои права и способы их защиты.

**Управлением Роспотребнадзора по городу Москве**, по ранее достигнутому соглашению с Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы, подготовлена и растиражирована в количестве 50 000 экземпляров информационная печатная продукция на тему «Покупаем через интернет». Данная продукция распространялась среди покупателей торговых центров, в филиалах МФЦ, в территориальных центрах социального обслуживания населения, а также была направлена в общеобразовательные организации и вузы города Москвы. В Управлении проведен круглый стол с некоммерческой организацией «Ассоциация компаний интернет-торговли» (АКИТ) в целях взаимодействия по предотвращению нарушений при осуществлении интернет-торговли.

Специалистами **Управления Роспотребнадзора по Амурской области** в связи с увеличением объема электронной торговли на территории Амурской области с целью определения уровня грамотности населения по темам «Финансовая и правовая грамотность», «Потребительские права в цифровую эпоху» проведено анкетирование потребителей, результаты которого показали актуальность и заинтересованность населения в вопросах защиты прав потребителей. Анализ данных, полученных в ходе опросов, показал необходимость в проведении дополнительных мер в области защиты прав и повышения уровня цифровой грамотности социально уязвимых слоев населения, в связи с чем при проведении мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, особое

внимание уделено работе с указанной категорией потребителей. С этой целью в рамках реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» на базе Амурского государственного университета прошли уроки по финансовой грамотности для пенсионеров. Слушателями курса стали члены Ассоциации пожилых людей.

В Амурской области активно реализуются социальные проекты «Старшее поколение», «Компьютерная академия для пенсионеров», направленные на содействие повышению качества жизни и благополучия граждан старшего поколения; задачами является расширение доступа пенсионеров к образовательным программам, обучения основам использования финансовых инструментов и платежных технологий, повышение финансовой грамотности, правилам безопасности при оплате товаров и услуг через интернет. Кроме того, на территории области (в г.г. Благовещенске, Свободном, Тынде, Белогорске, Шимановске, поселках Новобурейский, Серышево, Тамбовка) открыты компьютерные классы для неработающих пенсионеров с целью повышения цифровой и компьютерной грамотности населения пенсионного возраста. По результатам опроса граждан, прошедших обучение в рамках указанных социальных проектов, полученные знания и навыки признаются полезными и необходимыми в современной жизни; обучение повысило осведомленность о преимуществах цифровых знаний и сервисов, а также позволило общаться с родными и знакомыми в социальных сетях, пользоваться бесплатной видеосвязью для звонков в любую точку мира; найти единомышленников и людей, разделяющих их интересы; находить материалы на интересующую тему, читать электронные издания; найти удаленную работу или подработку; делать покупки с доставкой на дом; легко пользоваться госуслугами, записываться в поликлинику, отправлять заявления и вопросы в различные инстанции, оплачивать квитанции и услуги ЖКХ, не выходя из дома.

**В Управлении Роспотребнадзора по Курганской области** с целью развития потребительской культуры учащейся молодежи, распространения знаний об основных правах потребителей, в том числе в сфере реализации прав потребителей при покупке (заказе) товаров (услуг) через интернет, проведено 47 факультативных уроков в образовательных школах, средних специальных учебных заведениях и вузах области; число участников – более 1 400. При этом в рамках проводимой 15 марта 2018 г. акции «День открытых дверей» с целью развития потребительской культуры учащейся молодежи, распространения знаний об основных правах потребителей, в том числе в сфере дистанционной торговли, для студентов очной формы обучения направления «Юриспруденция» Курганского технологического колледжа была проведена экскурсия по Управлению с посещением санитарно-гигиенической лаборатории ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курганской области». Учащиеся узнали о полномочиях Службы, посмотрев видеоролик об основных направлениях деятельности Управления, были проинформированы об особенностях торговли через интернет, изучив механизм дистанционной покупки с помощью пошаговой инструкции. Познакомились с информационным киоском, где представлены материалы, касающиеся защиты прав потребителей финансовых услуг, были дополнительно проинформированы о работе информационного портала ГИС ЗПП.

**Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области** совместно с Комитетами по образованию органов местного самоуправления в общеобразовательных учреждениях была организована работа по изучению основ правовой культуры обучающихся, в частности, потребительской грамотности, с использованием различных форм учебной и внеучебной деятельности. Проводились беседы, классные часы, лекции, познавательные уроки по темам «Покупаем товары через Интернет», «Интернет – магазин будущего», «Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Сделаем

цифровые рынки справедливыми и честными», «Кто такой потребитель?», «Продажа товаров и оказание различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет», «Мы – юные покупатели», «Школьник, учись покупать правильно!», «Мои потребительские права» и др.

Всего в общеобразовательных учреждениях Новгородской области проведено 976 выступлений, в которых приняли участие 34 895 человек.

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей в МАОУ «Средняя школа пос. Батецкий» состоялся классный час для учащихся 9-х классов. Учащиеся в увлекательной игре познакомились с историей появления праздничной даты в международном календаре, основными правами потребителя, получили десять советов как избежать обмана при покупках в интернет-магазинах.

**Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области** особое внимание уделяло работе по информированию потребителей, относящихся к социально уязвимой группе населения. Для этих целей продолжено сотрудничество с Министерством труда и социального развития Новосибирской области на основе заключенного с ним соглашения о взаимодействии, предусматривающего в том числе обмен необходимой информацией по рассмотрению обращений указанной категории граждан, совместную информационно-просветительскую деятельность. В соответствии с согласованными планами (графиками) просветительские мероприятия (семинары, распространение актуальных памяток, том числе по вопросам защиты прав потребителей в области дистанционной торговли) для социальных учреждений Новосибирской области, членов Общественной организации «Новосибирская областная организация «Всероссийского общества инвалидов» проводятся в рамках мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню прав потребителей; их проведение предусмотрено в дальнейшем в течение 2018 года.

**Управление Роспотребнадзора по Орловской области** проводило информационно-просветительскую работу среди социально уязвимых категорий граждан. На базе «Центра пожилых людей» Орловского регионального отделения общественной организации «Красный крест» проведены мероприятия по обучению пожилых людей и волонтеров. Всего в мероприятиях приняло участие 170 пенсионеров и 32 волонтера, которым в доступной форме рассказали об основных правах потребителей, реализуемых в рамках законодательства в области защиты прав потребителей, полномочиях Управления в различных сферах потребительских правоотношений. Были даны практические рекомендации как избежать приобретения ненужных товаров и услуг, какие действия предпринять, если такие договоры уже заключены. Для членов Орловской региональной общественной организации инвалидов «Всероссийское Общество слепых» проведено лекционное занятие среди инвалидов по зрению. В ходе встречи обсуждались вопросы защиты прав потребителей при покупке товаров продовольственной и промышленной группы, выполнения работ, оказания бытовых услуг, услуг связи и ЖКХ ненадлежащего качества. Также с представителями Орловской областной организации «Всероссийское общество инвалидов» проведено 5 семинарских занятий, на которых темами обсуждения стали приобретение товаров и оплата услуг через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, качество жилищно-коммунальных услуг, условия страхования жизни и здоровья при заключении кредитных договоров. Участникам мероприятий даны разъяснения по алгоритму действий в случаях приобретения товаров, оказания услуги или выполнения работы ненадлежащего качества.

**В Управлении Роспотребнадзора по Пензенской области** состоялось заседание Консультативного совета по защите прав потребителей на тему «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» («Making digital marketplaces fairer»), в ходе которого были рассмотрены актуальные проблемы защиты прав потребителей при приобре-

тении товаров дистанционным способом, проблемы обеспечения прав и законных интересов потребителей при оказании различных возмездных услуг с использованием цифровых технологий. Особое внимание выступающие на Консультативном совете уделяли праву потребителей на получение четкой и ясной информации с целью обеспечения безопасности персональных данных граждан при приобретении товаров и услуг через интернет, исключения злоупотреблений и технических ошибок при оплате товаров безналичным способом. Выступающие подчеркивали, что актуальность темы «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» обусловлена ежегодно возрастающим числом обращений граждан по вопросам покупок и услуг, приобретенных и оказанных с помощью интернета: в течение 2017 г. в Управление поступило более 2 тыс. обращений по вопросам нарушения прав потребителей, из них 36 % – по нарушениям в сфере розничной торговли, из которых в свою очередь более 5 % относятся к продаже товаров дистанционным способом (в 2016 г. их было менее 4 %). За 2018 год доля жалоб о нарушениях в сфере электронной коммерции выросла до 12 %. Необходимость внесения изменений в законодательство для эффективного пресечения недобросовестного применения цифровых технологий отмечалась всеми участниками Консультативного Совета.

**В Управлении Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** проведено совещание на тему: «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан в 2017 году и основные направления деятельности на 2018 год. Актуальные проблемы, связанные с дистанционной торговлей в сети Интернет». В совещании приняли участие представители Управления Роскомнадзора по Республике Башкортостан, Государственного комитета Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей. В ходе совещания обсуждены итоги деятельности в сфере защиты прав потребителей в Республике, проблемы, связанные с дистанционной торговлей в сети Интернет и принято решение:

- активно проводить совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан», Госкомитетом Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей, общественными объединениями потребителей семинары, лекции с хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность на территории Республики, по актуальным вопросам защиты потребительских прав и законных интересов потребителей при приобретении товаров и услуг в сети Интернет, потребительские уроки-практикумы, беседы, тренинги, факультативные занятия, лекции и семинары по актуальным вопросам защиты потребительских прав и законных интересов потребителей при приобретении товаров и услуг в сети Интернет среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений;

- уделять большое внимание обеспечению защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

- повысить степень участия в судебной защите потребителей за счет дальнейшего совершенствования практики дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей, инициативного обращения в суд с заявлениями в защиту конкретных потребителей, группы потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей;

**В Управлении Роспотребнадзора по Республика Марий Эл** в проведении мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню прав потребителей под девизом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными», приняли участие Министерство образования и науки Республики Марий Эл, Министерство промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл, Министерство внутренних дел по Республике Марий Эл, Министерство культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл, Отделение – Национальный банк по Республике Марий Эл Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации, администрации городских округов и муниципальных районов, общественные организации, учреждения культуры, образования.

**В Управлении Роспотребнадзора по Республике Татарстан** в преддверии чемпионата мира по футболу 2018 года организована работа «круглого стола» по теме «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» для организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих предоставление гостиничных услуг, где обсуждался вопрос бронирования номеров посредством сети Интернет, в том числе через сайты агрегаторов гостиниц. В работе «круглого стола» приняли участие представители Ассоциации отелей города Казани и Республики Татарстан, Ассоциации хостелов Республики Татарстан, Исполнительного комитета муниципального образования города Казани, Аппарата Уполномоченного при Президенте Республики Татарстан по защите прав предпринимателей, Общественной палаты Республики Татарстан. При обсуждении проблемных вопросов акцентировали внимание на недопущение завышения максимальных цен на гостиничное обслуживание в период проведения чемпионата мира по футболу, были разъяснены положения нормативно-правовых документов, полномочий надзорных органов при проведении проверок.

**Управление Роспотребнадзора по Саратовской области** повышенное внимание уделяет соблюдению основных гарантий прав граждан на просвещение и информирование среди социально незащищенных слоев населения, в том числе и на муниципальном уровне. 15 марта 2018 г. представитель Управления в рамках реализуемого Общероссийской общественной организацией «Союз пенсионеров России» проекта «On-line Университет третьего возраста» при содействии регионального отделения общественной организации на площадке Отделения по Саратовской области Пенсионного Фонда Российской Федерации провел тематическую лекцию для пожилых людей муниципальных районов Саратовской области по актуальным вопросам потребительских прав и законных интересов потребителей при продаже товаров, в том числе с использованием дистанционных каналов в сети Интернет. Проект направлен на повышение качества жизни граждан пенсионного возраста, слушателями лекции стали около 1 000 пенсионеров в муниципальных районах области.

**Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** с целью обсуждения актуальных проблем, связанных с применением цифровых технологий на потребительских рынках при продаже товаров и оказании услуг через Интернет, проведен очередной Консультационный совет по взаимодействию с некоммерческими организациями, на котором обсуждались вопросы продажи товаров дистанционным способом, мошенничества при совершении онлайн-оплаты и способам защиты и восстановления нарушенных прав потребителей. С целью пропаганды знаний потребителей о своих правах и выявления уровня информированности населения Свердловской области проведены конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня прав потребителей.

Звание «Потребитель года – 2017» было присвоено жителю г. Лесного Роману Александровичу Автюшенкову, который представил на суд конкурсной комиссии 2 материала. В первом случае Автюшенков Р.А. добился компенсации морального вреда за оказание коммунальных услуг ненадлежащего качества – в течение длительного времени в его квартиру поступала горячая вода температурой меньше 40 градусов. Во втором случае потребитель приобрел дистанционным способом увлажнитель воздуха, отказался от товара, продавцом не был принят возврат товара с указанием, что увлажнитель воздуха был в употреблении. Однако Автюшенков Р.А. смог доказать в суде свое право на возврат товара. Победителю конкурса «Потребитель года – 2017» вручен диплом за подписью Руководителя Управления и Главного врача Центра, а также ценный подарок. Награждение состоялось в торжественной обстановке в пресс-центре «Интерфакс-Урал». За второе место поощрена потребитель Киселева В.П. из г. Красноуральск, которая смогла доказать, что была введена в заблуждение продавцом относительно

свойств и качества фильтра для воды «Silver Filter». За третье место поощрена Жадгерова Т.А. из г. Талица, которая добилась защиты своих прав потребителя жилищно-коммунальных услуг в связи с поставкой услуг по холодному водоснабжению ненадлежащего качества.

На конкурс среди специалистов консультационных пунктов для потребителей «Потребительский щит» было подано 20 заявок. Первое место в номинации «На страже закона» за наибольшее количество баллов по результатам голосования присуждено юристконсульту Первоуральского консультационного пункта для потребителей Юровских Алене Андреевне, защитившей права потребителя в споре со страховой компанией «ВТБ-страхование», которая не признала полученную потребителем травму страховым случаем и отказала в выплате страхового возмещения. Потребитель находилась на больничном более одного года. Специалистом консультационного пункта было подготовлено исковое заявление в суд, представлены доказательства того, что полученная травма в соответствии с Международной классификацией болезней десятого пересмотра относится к видам травм, указанным в договоре страхования. При этом страховщик при заключении договора не представил потребителю надлежащую информацию по кодированию видов травм. Решением суда требования потребителя удовлетворены. Второе место в номинации «На страже закона» присуждено юристконсульту Североуральского консультационного пункта для потребителей Прозоровой Ольге Алексеевне за помощь потребителю в споре с управляющей компанией, длительное время оказывавшей ненадлежащие услуги по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и уборке придомовой территории. Третье место присуждено начальнику Южного Екатеринбургского консультационного пункта для потребителей Кияйкиной Анне Николаевне, оказавшей помощь потребителю в споре с ЗАО «Связной Логистик». Потребитель приобрел смартфон Samsung в кредит, во время зарядки произошло возгорание аккумуляторной батареи. Продавец не признал наличия в телефоне недостатка, рассмотрение иска в суде затянулось на 11 месяцев, специалист консультационного пункта неоднократно выходил в судебные заседания. Решением суда требования потребителя были удовлетворены.

В номинации «Онлайн-защитник» победителем была признана специалист Центрального Екатеринбургского консультационного пункта для потребителей Кушвид Тамара Георгиевна, которая защитила права потребителя при онлайн-покупке технически сложного товара (бензинового генератора) ненадлежащего качества.

**Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области** с целью выявления осведомленности потребителей о своих правах при осуществлении интернет-торговли было проведено экспресс-анкетирование 15300 респондентов различных возрастных групп и социального статуса. Анализ анкет показал, что в целом население области владеет основами потребительского законодательства и в случае нарушения прав имеет представление о защите своих нарушенных прав. Необходимо отметить, что большая часть опрошенных респондентов была представлена возрастной категорией от 14 до 28 лет. Из проведенного анализа следует, что 35 % респондентов обладают определенными знаниями для защиты своих прав; 29 % не хватает знаний для защиты своих прав; 36 % граждан затруднились ответить на вопрос. При этом 75 % респондентов ответили положительно на вопрос: «Знаете ли вы Закон «О защите прав потребителей». Из вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в целом потребители знакомы с законодательством в области защиты прав потребителей, однако сталкиваются с трудностями применения теоретических знаний на практике. На уроках, прошедших в период с 1 по 15 марта в школах Ульяновской области, среди учащихся проводилось также анкетирование по вопросам потребительской грамотности и правильного питания. Опрос преследовал цель выяснить уровень подготовки старшеклассников в вопросах знания и приме-

нения в реальной жизни своих потребительских прав, а именно определить уровень знаний основных положений законодательства о защите прав потребителей; узнать мнение респондентов относительно возможности отстаивать потребительские права; провести анализ действий респондентов в случае нарушения потребительских прав; определить их мнение по поводу улучшения просветительской работы среди населения по вопросам защиты прав потребителей.

Анализ ответов потребителей показал, что всё больше граждан обращают внимание на маркировку приобретаемого товара. Перечень вопросов формировался в соответствии с возрастом анкетированных и наличием либо отсутствием жизненного, в том числе и потребительского опыта. В ходе анкетирования учащимся предлагалось ответить на вопросы: «Пользуетесь ли вы Интернет-магазинами для покупки товаров? Проверяете ли вы Продавца до покупки товара? Имеет ли потребитель право отказаться от товара до его передачи? Может ли потребитель отказаться от товара надлежащего качества? Какие товары запрещены к продаже дистанционным способом? Можно ли продавать алкоголь по интернету? Может ли потребитель в случае спора обратиться в суд по своему месту жительства?». Так, 56 % респондентов ответили, что имели опыт покупки через интернет без изучения сайта до покупки и отзывов о данном продавце; 39 % респондентов первоначально изучают сайт, но иногда делают заказ без проверки. В возрастном сегменте от 26 до 35 лет просматривается тенденция покупки товаров через Интернет только у проверенных продавцов. При этом лидерством правильных ответов по срокам возврата товара надлежащего качества пришлось на возрастные категории от 27–29 лет (62 %). При покупке товаров над вопросом запрещенных к продаже дистанционным способом товаров задумываются в большей мере потребители в возрасте от 20 до 35 лет, так более 67 % респондентов имеют познания относительно алкогольной продукции. 57 % респондентов внимательно читают информацию на маркировке товара или технической документации. Более 43 % респондентов ставят под сомнение возможность защиты себя от недобросовестного продавца. Менее 11 % респондентов никогда не обращают внимания на маркировку, в том числе на русском языке.

## 7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

Роспотребнадзор продолжает работу по развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей, в том числе в рамках органа отраслевого сотрудничества – Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ (далее – Совет), председательство в котором осуществляет Россия.

Очередные (14-е и 15-е) заседания Совета состоялись 6 апреля 2018 г. в г. Ереване (Республика Армения) и 25 октября 2018 г. в г. Душанбе (Республика Таджикистан) под председательством Руководителя Роспотребнадзора.

В заседаниях Консультативного Совета приняли участие представители органов исполнительной власти, общественных организаций и объединений потребителей государств – участников СНГ: Республики Армения, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Узбекистан, Российская Федерация.

**В рамках повестки дня 14-го заседания Консультативного совета** были обсуждены текущие актуальные для стран Содружества вопросы в области обеспечения и защиты прав потребителей.

На заседании был представлен доклад о современном состоянии и перспективах политики защиты прав потребителей в Республике Армения. Участники Совета традиционно обменялись информацией о наиболее значимых событиях в области защиты прав потребителей, произошедших в период между его последними заседаниями, о правоприменительной практике и проблемах в сфере незаконного оборота контрафактной и фальсифицированной продукции в Республике Казахстан, а также заслушали подготовленные членами Консультативного совета аналитические обзоры оценки востребованности государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей и текущего состояния структуры органов государственной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, результаты их оптимизации, проведенной в отдельных государствах СНГ.

Большой интерес вызвал доклад о практике имплементации соответствующих директив и регламентов ЕС, касающихся прав потребителей, в национальное законодательство **Республики Молдова**, в котором было отражено, что 27 июня 2014 года было подписано Соглашение об ассоциации между Республикой Молдова, с одной стороны, и Европейским Союзом и Европейским сообществом по атомной энергии и их государствами-членами – с другой стороны. Раздел IV глава 5 «Защита прав потребителей» предусматривает сближение путем гармонизации законодательства в области защиты прав потребителей и включает 18 директив, регламентов и решений. Развитие и усовершенствование законодательно-нормативной базы Республики Молдова в области защиты прав потребителей является одним из важных достижений обеих стратегий. Так, начиная с 2010 года был принят ряд важных законов и нормативных актов, которые консолидируют юридические основы защиты потребителей в Республике Молдова. Докладчиком были приведены конкретные примеры соотношения государственных нормативных правовых актов и европейских директив: Закон № 422-XV от 22 декабря 2006 г. «Об общей безопасности продукции» и «Директива 2001/95 об общей безопасности продукции»; Закон № 7 от 26 февраля 2016 г. «О надзоре за рынком в отношении реализации непродовольственной продукции»; постановление Правительства Республики Молдова № 1246 от 15 ноября 2016 г. «Об утверждении Технического регламента о продуктах, являющихся имитацией продуктов питания, которые ставят под угрозу здоровье и безопасность потребителей» и «Директива 87/357/СЕЕ о сближении законодательств государств-членов в отношении продуктов, которые, будучи похожими на продукты питания, ставят под угрозу здоровье и безопасность потребителей»; Закон № 202 от 12 июля

2013 г. «О кредитных договорах с потребителями» и Директива 2008/48/СЕ «О кредитных договорах для потребителей» и др. Особо значимым документом, в соответствии с которым был внесен ряд существенных изменений в Закон № 105-ХV от 13 марта 2003 г. «О защите прав потребителей», явилась Директива 1999/44/СЕ «О некоторых аспектах торговли потребительскими товарами и сопутствующих гарантиях». Принятые изменения Закона «О защите прав потребителей» должны обеспечить минимальный уровень и равномерную защиту прав потребителей в контексте внутреннего рынка; развитие правовой базы, необходимой для обеспечения защиты экономических интересов потребителей; регулирования некоторых аспектов реализации товаров и связанных с ними гарантий.

На 14-м заседании Консультативного совета была представлена информация о мерах, направленных на повышение обеспечения в **Республике Казахстан** первоочередного права потребителей – получения необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах) в наглядной и доступной форме. В частности, реализуя на практике положения такого базового международного документа, как Руководящие принципы ООН, в Республике Казахстан установлены новые требования к оформлению, содержанию текста договора с потребителем: удобный для чтения шрифт, четко сформулированные положения. В целях исключения фактов введения в заблуждение потребителей, приобретающих квартиры, введен запрет на использование в рекламе строящихся жилых домов классификации, не предусмотренной строительными нормами, таких как «Бизнес», «Элит», «Эконом класс»; введен запрет на рекламу биологически активных добавок (БАДов), вводящей в заблуждение потребителей относительно их лечебных свойств. В дальнейшем предусмотрено совершенствование законодательства, предусматривающего размещение субъектами предпринимательства информации о правах потребителей в местах реализации товаров, работ и услуг в целях повышения правовой грамотности потребителей, установление требований в части раскрытия банками обязательной информации потребителям финансовых услуг, формирование прозрачности информации о расходах управляющих компаний в сфере ЖКХ и др.

Повышенное внимание многими выступающими было уделено теме защиты прав потребителей в электронной коммерции, по которой Консультативным советом по защите прав потребителей государств – участников СНГ в последующем был подготовлен соответствующий обзорный доклад в разрезе стран Содружества, структура и содержание которого (на примере Российской Федерации), предложенные Роспотребнадзором, были единодушно поддержаны членами Совета.

Кроме того, Российская Федерация поделилась опытом по ведению Государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей в части размещения в нем информации о продукции, реализуемой с нарушением обязательных требований, по фактам выявления которой в обороте Роспотребнадзором принимаются соответствующие меры административного реагирования.

**На 15-м заседании Совета** участники обменялись актуальной информацией о направлениях совершенствования нормативно-правового регулирования отношений с участием потребителей на национальном уровне; лучших практиках обеспечения защиты прав потребителей в различных сферах; проблемных вопросах, связанных с применением «оборотных штрафов» за нарушения обязательных требований как одним из возможных способов борьбы с контрафактной и фальсифицированной продукцией; рассмотрением обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей; применении в качестве меры противодействия недобросовестным действиям блокировки сайтов, распространяющих информацию о реализации товаров и услуги с нарушением законодательства, и др.

В информации о современном состоянии и направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей в Республике Таджикистан особое место было

уделено роле Национального Банка Таджикистана (НБТ) в процессе повышения финансовой грамотности населения Республики Таджикистан.

В Республике Таджикистан защита прав потребителей финансовых услуг наряду с проблемами снижения уровня бедности и обеспечения доступа населения к услугам банковской системы считается одним из приоритетных вопросов.

По предложению Национального банка Таджикистана Всемирный банк всесторонне изучил и проанализировал ситуацию с финансовой грамотностью и уровнем защиты прав потребителей финансовых услуг в Республике Таджикистан. Анализы данной международной финансовой организации показали, что низкий уровень финансовой грамотности населения и отсутствие специальной структуры для защиты прав потребителей финансовых услуг считаются факторами, которые могут препятствовать дальнейшему росту банковской системы.

С учётом отмеченных факторов и с целью повышения доверия населения к банковской системе и решения споров между сторонами (кредитные организации и клиенты) на основе изучения опыта развитых стран при поддержке Правительства Республики Таджикистан в Закон Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана» внесены изменения и дополнения, которые были приняты Высшим Собранием Республики Таджикистан от 26 июля 2014 г. № 1574.

Для осуществления необходимого уровня защиты прав потребителей банковских услуг в структуре Национального банка Таджикистана осуществляет свою деятельность самостоятельное структурное подразделение – Управление защиты прав потребителей финансовых услуг.

Потребители финансовых услуг при возникновении недостатков во время использования тех или иных банковских услуг посредством электронной почты, адрес которой размещен на сайте Национального банка Таджикистана (allomushtari@nbt.tj), могут направить свои жалобы в данное подразделение Национального банка Таджикистана для разрешения возникших проблем и получения квалифицированной консультации.

Кроме того, с целью укрепления доверия населения Республики Таджикистан к банковской системе, повышения финансовой грамотности и расширения возможностей по повышению финансовой ответственности и защиты прав потребителей финансовых услуг по инициативе Управления защиты прав потребителей финансовых услуг при сотрудничестве с кредитными организациями страны ежегодно с 2016 года проводится международная финансовая неделя (Global Money Week). Количество участников в мероприятиях Недели в 2018 г. составило более 10 500 человек, в том числе школьников – более 9 000 человек. Со стороны кредитных организаций для повышения финансовой грамотности среди населения проводились разъяснительные работы и продемонстрированы правильные способы использования финансовых услуг. В ходе проведения этих мероприятий всем участникам были розданы различные информационные материалы, такие как брошюры и лозунги, где доступным языком объяснялась сущность финансовых понятий. В рамках проведения финансово-образовательных мероприятий для старшеклассников общеобразовательных школ Национальный банк Таджикистана организует «День открытых дверей», а также тренинги и семинары в школах, детских лагерях.

Свою текущую деятельность, связанную с повышением уровня правовой грамотности потребителей Республики Таджикистан, Управление защиты прав потребителей финансовых услуг осуществляет, в том числе, разрабатывая и размещая материалы на сайте НБТ ([www.nbt.tj](http://www.nbt.tj)), страничке на Facebook.

Ожидаемые результаты проводимой работы определены как принятие осознанных решений при использовании финансовых услуг; передача финансового опыта подрастающему поколению; предупреждение рисков мошенничества и недобросовестного

поведения продавцов финансовых услуг; увеличение уровня сбережений для жизненно важных целей; повышение доверия к финансовым институтам.

Российская Федерация поделилась опытом правового просвещения потребителей в рамках организации и проведения ЧМ-2018, а также информировала участников Совета о проводимой работе по выполнению пунктов Плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, в частности, о внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», в котором теперь определено правовое положение нового субъекта потребительских отношений – владельца агрегатора информации о товарах и услугах в сети Интернет, наиболее значимых аспектах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, направленных, в частности, на соблюдение обязательных требований в сфере электронной коммерции, которая, как единодушно отметили все участники заседания, объективно является одной из приоритетных областей для всех стран Содружества.

В этой связи была подтверждена общая заинтересованность в подготовке Консультативным советом специального доклада о мерах, направленных на обеспечение потребительских прав в сфере электронной коммерции в государствах – участниках СНГ, который должен будет стать важной вехой в сотрудничестве членов Совета по данному направлению деятельности.

В исследовании и подготовке Доклада «Об обеспечении прав потребителей в сфере электронной торговли в государствах – участниках СНГ» принимали участие уполномоченные государственные органы по защите прав потребителей Республики Армения, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Кыргызской Республики, Республики Молдова, Российской Федерации и Республики Таджикистан, члены Совета, а также Исполнительный комитет СНГ.

В Докладе проанализированы вопросы развития электронной торговли на пространстве СНГ и законодательство, регламентирующее вопросы защиты прав потребителей в этой сфере, а также сформулированы рекомендации по его дальнейшему развитию.

Кроме того, анализ представленной государствами информации выявил ряд общих проблем, связанных с нарушениями прав потребителей в государствах – участниках СНГ при приобретении товаров и услуг дистанционным способом в интернете:

- реализации небезопасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям;
- непоставка товара (неоказания услуги) по оплаченному договору или нарушение сроков поставки товара или оказания услуги;
- реализации некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующих описанию (ожиданию);
- целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;
- сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);
- уклонение от рассмотрения требований потребителя, невозврат (уклонения от возврата) уплаченных денежных средств, отказ в возмещении убытков и др.

Сектор онлайн-торговли растет каждый год, приобретает планетарный размах.

Объем интернет-торговли в 2018 году в мировом масштабе достиг 2,8 трлн \$, увеличившись за 4 года более чем в 2 раза. Предполагается, что к 2020 году глобальный объем продаж в сфере электронной коммерции увеличится до 4,1 трлн \$. На пространстве СНГ суммарный объем сделок, совершаемых в интернете, в 2018 году составил более 22 млрд \$, и этот показатель на протяжении последних пяти лет также демонстрирует неуклонный рост.

В этой связи на первый план выходит необходимость определения целей и задач, выработка общих принципов государственной политики в области защиты прав потребителей в государствах – участниках СНГ, исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир, в частности, через гармонизацию потребительского законодательства как одного из ключевых направлений работы на ближайшую перспективу.

15 марта 2019 г. в Москве состоялось 81-е заседание Экономического совета Содружества Независимых Государств, в повестку дня которого был включен вопрос о рассмотрении доклада «Об обеспечении прав потребителей в сфере электронной торговли в государствах – участниках СНГ», подготовленного Консультативным советом по защите прав потребителей государств – участников СНГ (далее – Консультативный Совет).

Учитывая необходимость обеспечения прав потребителей в сфере электронной торговли в государствах – участниках СНГ и рассмотрев Доклад «Об обеспечении прав потребителей в сфере электронной торговли в государствах – участниках СНГ», Экономический совет Содружества Независимых Государств принял решение его одобрить и рекомендовать заинтересованным министерствам и ведомствам государств – участников СНГ учитывать положения указанного Доклада при дальнейшей организации и развитии сотрудничества в сфере электронной торговли в рамках СНГ.

Доклад также может представлять реальный интерес не только для уполномоченных органов по защите прав потребителей государств – участников СНГ, но и для всех иных заинтересованных органов отраслевого сотрудничества СНГ, а также представителей научных и деловых кругов государств – участников СНГ.

Россия как государство – член Евразийского экономического союза (далее соответственно – государства-члены ЕАЭС) является активным участником процессов, связанных с реализацией согласованной политики ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей.

Устанавливая принцип равенства всех потребителей, Договор о ЕАЭС является гарантом того, что потребители – граждане всех государств-членов имеют равные права и могут рассчитывать на их равную и полную защиту на территории всего ЕАЭС.

Для того чтобы обеспечить этот равный подход и равный уровень правовых гарантий, государства-члены реализуют согласованную политику в сфере защиты прав потребителей, которая подразумевает гармонизацию национального регулирования на основе актов, принимаемых Евразийской экономической комиссией.

Между Консультативным советом по защите прав потребителей государств – участников Содружества Независимых Государств и Евразийской экономической комиссией 25 июля 2018 года в г. Москве был подписан Меморандум о сотрудничестве в сфере защиты прав потребителей, решение о подписании которого было принято на 13-м заседании Консультативного совета, проходившем в октябре 2017 г. в Республике Молдова (г. Кишинев).

Данный Меморандум, основанный на принципах Общего положения об органах отраслевого сотрудничества Содружества Независимых Государств, утвержденного Решением Совета глав государств СНГ от 9 октября 2009 г., и Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г., был подписан в целях расширения взаимодействия и осуществления Сторонами конструктивного сотрудничества, направленного на совершенствование защиты прав потребителей, выработку единых подходов в решении общих проблем в этой области.

Стороны в рамках своей компетенции намерены проводить согласованную политику в сфере защиты прав потребителей, направленную на формирование равных условий защиты потребительских прав и законных интересов граждан государств – участни-

ков СНГ и членов Евразийского экономического союза от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов, оказывать информационную, научно-методическую и практическую помощь уполномоченным органам по защите прав потребителей государств-участников СНГ и ЕАЭС, проводить консультации, рабочие встречи по вопросам, представляющим взаимный интерес и др.

Реализация сотрудничества в рамках Меморандума будет способствовать укреплению соответствующих интеграционных связей в области защиты прав потребителей как основы для дальнейшего развития общего для стран СНГ и ЕАЭС потребительского рынка.

Стороны, исходя из Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, утвержденных резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 22 декабря 2015 г., будут принимать и согласовывать скоординированные меры по развитию системы защиты прав потребителей для выстраивания цивилизованного потребительского рынка на пространстве государств – членов Союза и государств – участников СНГ.

Реализуя на практике положения Меморандума, представители государств – участников СНГ (Республики Армения, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Кыргызской Республики, Российской Федерации) принимали участие в проведении ряда мероприятий, в ходе проведения которых обсуждались вопросы обеспечения безопасности потребительских товаров и услуг, защиты прав потребителей.

Так, 27 июня 2018 г. в Евразийской экономической комиссии (г. Москва) состоялся круглый стол на тему «Безопасность пищевой продукции и защита прав потребителей Евразийского экономического союза», в ходе которого была отмечена важность дальнейшей актуализации положений технических регламентов Евразийского экономического союза, принятых в отношении пищевой продукции, а также разработки и совершенствования межгосударственных стандартов, в том числе направленных на выявление фальсификации отдельных наиболее популярных видов пищевой продукции, оценки метрологических рисков в данной сфере, и было предложено обсудить на площадке Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Союза, вопросы, связанные с защитой прав потребителей на рынке пищевой продукции и борьбы с фальсифицированной потребительской продукцией.

На 4-м заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза, состоявшемся 19 июля 2018 г. в г. Москве, в повестку дня был включен вопрос «Об основных проблемах, связанных с защитой прав потребителей на рынке пищевой продукции и борьбы с фальсифицированной потребительской продукцией». В результате обсуждений было отмечено отсутствие единых подходов к определению понятия «фальсифицированная продукция» и единых критериев отнесения потребительских товаров к указанной категории, как на уровне государств-членов, так и на уровне Евразийского экономического союза. Было решено в целях установления необходимости выработки общих для государств-членов подходов и критериев отнесения потребительских товаров к категории «фальсифицированной продукции» проанализировать основные аспекты нормативного правового регулирования и особенности правоприменительной практики государств-членов по данному вопросу и представить данную информацию к очередному заседанию Комитета. В результате указанный обзор был представлен вниманию участников 5-го заседания Комитета, который состоялся 13 декабря 2018 г. в г. Москве. С учетом состоявшегося обсуждения было решено направить его в адрес уполномоченных органов государств-членов, а также иных структурных подразделений Комиссии для предложений по применению результатов проведенного исследования.

В 2018 году Роспотребнадзор также активно участвовал в заседаниях ряда рабочих органов G20, ОЭСР и ЮНКТАД.

12–13 марта 2018 года представители Роспотребнадзора в составе делегации Российской Федерации приняли участие в заседании Целевой группы G20/ОЭСР по защите прав потребителей финансовых услуг, на котором в преддверии Всемирного дня прав потребителей обсуждались существующие и потенциально новые риски, которым подвержены потребители разных стран в связи с цифровой трансформацией финансовых услуг и появлением новых технологий.

Центральными темами заседания стало обсуждение проблем потребительского кредитования, сбора и использования персональных данных потребителей без их согласия, обеспечения безопасности личной информации, которая в больших объемах собирается финансовыми компаниями, а также вопросов защиты имущественных интересов граждан, инвестирующих свои денежные средства в криптовалюты.

Представитель Роспотребнадзора, выступая на заседании, подчеркнул универсальный характер ряда проблем, связанных с развитием микрофинансирования, в том числе развивающегося на стыке финансовых и информационных технологий, когда оформление микрозайма и получение денег происходит онлайн, в связи с чем чрезвычайно важно, чтобы заёмщик современно получал достоверную информацию об условиях, на которых предоставляется такой займ. В то же время чрезвычайно актуальной остаётся неурегулированность вопросов информационного посредничества. В этой связи в качестве примера был приведен результат поискового запроса в российском сегменте сети Интернет о возможности получения наиболее рискованного займа (без справки о доходах). Из десяти результатов поисковой выдачи потребителю в шести случаях предлагаются для посещения веб-сайты информационных агрегаторов. При этом три таких веб-сайта зарегистрированы частными лицами и не раскрывают о себе никакой информации, что существенно затрудняет защиту прав потребителей на достоверность информации, искажение которой довольно часто сопровождает продвижение микрофинансовых услуг.

В докладах участников Целевой группы большое внимание было уделено вопросам защиты права потребителей на свободное распоряжение своими персональными данными. В частности, отдельными представителями органов по защите прав потребителей финансовых услуг было отмечено, что в практике сбора и обработки персональных данных потребителей накапливается все больше примеров недобросовестного поведения, в том числе связанного с понуждением к передаче избыточной личной информации. В связи с этим делегатом из Японии был представлен национальный опыт регулирования, в соответствии с которым базовый закон о защите персональных данных дополняют нормы отраслевого законодательства, устанавливающие более строгие правила для различных сфер регулирования.

В ходе обсуждения планов предстоящей работы со стороны Роспотребнадзора была выражена готовность войти в состав соответствующей рабочей группы, которая уже в этом году займется обобщением международной практики разрешения споров в сфере оказания финансовых услуг и возмещения вреда потребителям, учитывая актуальность этих вопросов для России в свете развития механизмов досудебного урегулирования споров потребительского характера и наличия национального опыта по данным вопросам в связи с непосредственной вовлечённостью надзорного органа в процессы возмещения вреда потребителям.

Также делегация Роспотребнадзора приняла участие в заседании Рабочей группы Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) по безопасности по-

ребительской продукции, состоявшемся 16–17 апреля 2018 г. в Париже, в рамках которого обсуждались вопросы эффективности существующих в различных государствах моделей отзыва небезопасной продукции с рынка.

Одно из наблюдений, сделанных в результате международного исследования по заявленной теме, касается влияния процедур отзыва на поведение потребителей. В среднем только около 5 % потребителей реагируют на объявления об отзыве опасных товаров, поскольку информация зачастую не доходит до потребителей конкретной отозванной продукции. Очевидно, что распространение такой информации должно происходить через прямой контакт с заинтересованным в ее получении покупателем, однако далеко не все производители, продавцы и иные участники рынка готовы максимально публично признавать факты выпуска в оборот небезопасных товаров.

Особое внимание было уделено обсуждению роли глобальных онлайн-продавцов и агрегаторов информации о товарах в пресечении распространения небезопасной продукции. Некоторые члены рабочей группы и привлеченные к этой дискуссии представители бизнес-сообщества привели несколько примеров лучших практик, демонстрирующих активное участие онлайн-площадок не только в пресечении продаж небезопасной продукции, но и готовность в самом широком смысле взаимодействовать с уполномоченными государственными органами в целях максимального предупреждения любого вреда здоровью и имуществу потребителей.

В многочисленных примерах, связанных с выявлением небезопасной продукции, наиболее часто упоминались случаи продажи некачественных батарей для телефонов, детских игрушек, в том числе спиннеров, кухонных печей и мебели.

18–19 апреля 2018 г. состоялось очередное заседание Комитета по политике в сфере потребления Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), в котором приняли участие представители Роспотребнадзора. В этот раз в штаб-квартире ОЭСР в Париже активно обсуждалась тема работы в различных странах электронных площадок, предоставляющих сервисы по сравнению цен и потребительских свойств товаров и услуг, а также вопросы распространения рекламы в сети Интернет и подходы к защите прав потребителей при сборе и обработке личных данных потребителей онлайн-сервисов.

Представителями Евросоюза была озвучена озабоченность отсутствием четких законодательных рамок работы крупных интернет-площадок, на которых потребителям предоставляется возможность ознакомиться с товаром или услугой, получить информацию об их цене, а также увидеть отзывы других потребителей.

В частности, представители органов, уполномоченных на защиту потребителей, Франции, Италии, Великобритании, Словакии, Канады и ряда других стран подтвердили, что работа таких сервисов, представляющих из себя коммерческие проекты, должна основываться на принципах максимальной прозрачности, обеспечивающей понимание потребителем ответственности, которую несет такая площадка перед различными участниками; использования предоставленных покупателем персональных данных; условий, на которых продавцы и провайдеры услуг размещают информацию о себе. Высказанной обеспокоенностью растущим влиянием электронных сервисов, агрегирующих большой объем информации о товарах и услугах и крупных торговых площадок, на поведение потребителей (прежде всего на возможность сделать правильный выбор при осуществлении тех или иных покупок), еще раз подтверждена актуальность и правильность ведущейся в Российской Федерации работы, направленной на разработку и принятие закона, устанавливающего правовой статус и обязанности агрегаторов информации о товарах и услугах. Указанным опытом Россия обязательно поделится с делегатами Комитета по политике в сфере потребления ОЭСР в будущем.

Особое внимание было уделено вопросам распространения потребительской рекламы в сети интернет, а также новым формам маркетинговой активности, связанным, прежде всего, с широким распространением практики масштабного и сквозного (при помощи самых различных потребительских устройств, имеющих доступ к интернету) сбора персональных данных и иных данных о потребительском поведении, предпочтениях, геолокационных, биометрических и иных данных. В частности, привлеченные эксперты обратили внимание на проблему использования механик, основанных на анализе эмоционального состояния потребителя. Один из примеров касался проведенного крупным агрегатором услуг такси исследования, как изменяется поведение потребителя (готов ли потребитель заплатить большую стоимость за услуги), если батарея мобильного устройства сильно разряжена. Другой распространенный пример касался практики оповещения потребителя об ограниченном количестве товара в наличии (и возможных проблемах с достоверностью такой информации).

Эксперты подтвердили, что по-прежнему актуальной и обсуждаемой остается тема защиты прав участников одноранговых (peer-to-peer) платформ, на которых товары и услуги предоставляются, как правило, непрофессиональными участниками (сдача в аренду жилья, продажа личных товаров или предметов народного промысла). В этом направлении Комитетом по политике в сфере потребления ОЭСР инициировано и проведено отдельное исследование, результаты которого вскоре будут представлены официально. Многие делегаты высказывались о том, что на деятельность таких платформ должны распространяться общие принципы защиты прав потребителей.

В докладе Российской Федерации была представлена информация о масштабных национальных проектах в рамках государственной программы «Цифровая экономика», а также о шагах, предпринимаемых в целях защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции. Также представлен национальный опыт участия органа по защите прав потребителей в процессах подготовки к чемпионату мира по футболу FIFA 2018 в России, в том числе в сфере обеспечения требований к регулированию стоимости гостиничного обслуживания.

11–12 октября 2018 г. Роспотребнадзор принял участие в работе Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг (далее – рабочая группа).

Заседание 12 октября было посвящено обсуждению проблем регулирования криптовалют, кредитования, в том числе выдачи краткосрочных кредитов, развития цифровых финансовых услуг. Роспотребнадзором были представлены предложения к ряду документов, направленных на защиту прав потребителей в сфере кредитования, разрабатываемых на площадке рабочей группы G20/ОЭСР. В первую очередь замечания касались раскрытия информации, формирования добросовестных практик кредитования, справедливого отношения к клиентам, своевременного рассмотрения жалоб и принятия в этой связи адекватных надзорных и регуляторных мер.

Роспотребнадзором был сделан доклад об опыте защиты прав потребителей в России, в котором был представлен обзор основных активностей в области повышения финансовой грамотности, а также основные изменения в регулировании, направленные на защиту интересов потребителей.

Российский доклад вызвал живой интерес со стороны участников заседания рабочей группы и дискуссию о лучших практиках в сфере финансовой грамотности. Высокую оценку получили примеры информационных материалов для школьников и подростков (серия тематических комиксов, настольных игр), подготовленных в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», который реализуется Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком.

На заседании рабочей группы был представлен доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году», подготовленный Роспотребнадзором. Секретариат рабочей группы выразил заинтересованность в изучении российского опыта и предложил направить англоязычную версию доклада участникам рабочей группы.

Подробно на полях ОЭСР обсуждалась одна из самых сложных проблем социальной и экономической трансформации мировой экономики – старение населения. С обзором последних исследований по этой проблематике выступили представители Японии, отметив, что старение – это глобальный феномен, характерный для абсолютного большинства стран. Возрастает скорость старения, отмечается тенденция существенного снижения доходов пенсионеров, обостряются проблемы социальной и технологической изоляции людей старшего поколения. Ожидается, что с увеличением продолжительности жизни к 2040 году удвоится количество людей, страдающих деменцией (до 100 млн человек). Одновременно с этим только 20 % людей во всем мире уверены в своем доходе в старости. Представители ОЭСР также обратили внимание на результаты своих исследований, которыми подтверждается, что количество людей, работающих после 65 лет, постепенно сокращается, несмотря на то, что многие правительства ищут возможности повысить занятость таких людей.

Участники рабочей группы сошлись во мнении, что программы и стратегии защиты прав потребителей финансовых услуг должны учитывать и реагировать на указанные вызовы. Отметим, что в России ещё в 2017 году была принята Стратегия государственной политики в сфере защиты прав потребителей до 2025 года, которая называет защиту экономических интересов потребителей из социально уязвимых категорий одним из приоритетов. Россия разделяет основные подходы рабочей группы к тому, что финансовые организации должны быть заинтересованы в предоставлении людям старшего поколения менее рискованных продуктов и избегать агрессивной рекламы; недопустима эксплуатация уязвимости таких людей; необходимо учитывать их недостаточную финансовую и цифровую грамотность, развивать сервисы, компенсирующие пониженную мобильность клиентов и их консервативное поведение.

26–27 ноября 2018 года представители Роспотребнадзора приняли участие в работе Комитета по политике в сфере потребления Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).

Одной из ключевых тем для обсуждения на площадке Комитета стал проект свода правил по надлежащим практикам при продвижении товаров и услуг в интернете. Документ включает в себя описание самых часто встречающихся нарушений, например, таких как включение платной подписки на цифровой контент и «автоматический» переход на платное оказание определенных услуг после завершения бесплатного периода их предоставления, что может быть не замечено потребителем или должным образом не воспринято им в рамках общей цены таких услуг, складывающейся из серии платных транзакций.

Регуляторы в сфере защиты прав потребителей также высказали обеспокоенность распространением практик скрытой рекламы в социальных сетях, видеоблогах, медиаматериалах, в которых явным образом не указано на то, что товар или услуга были представлены безвозмездно (для обзора) или, случаев, когда автор материала получил вознаграждение за свой обзор.

Еще одна проблема касается некорректной информации о стоимости товаров и услуг, предоставляемой на платформах и рекламных площадках. В таких случаях после перехода по ссылке, потребитель может столкнуться с повышенной ценой или изменением характеристик предлагаемых товаров или услуг.

Другой ключевой темой обсуждения стало рассмотрение примеров защиты потребителей в случаях, когда цифровой контент и услуги, информационные сервисы, программное обеспечение распространяются без денежной оплаты, а в качестве «платы» выступают персональные данные потребителей, сведения о потребительских предпочтениях, о поведении и т. п. В этой связи ключевой рекомендацией ОЭСР стал тезис о том, что уровень защиты потребителей «неденежных» услуг и сервисов должен быть не ниже, чем уровень защиты потребителей возмездных товаров и услуг.

Представителями органов, определяющих политику в сфере защиты прав потребителей, были также обсуждены новые подходы к регулированию потребительского кредита, отраженные в пересмотренных Рекомендациях ОЭСР по потребительскому кредиту, в подготовке которых Роспотребнадзор принимал активное участие на площадке Целевой рабочей группы по защите потребителей финансовых услуг. Российской Федерацией, в частности, было обращено внимание Комитета на то, что при оказании финансовых услуг потребители очень часто оказываются перегружены юридически важной, но одновременно сложно воспринимаемой информацией, что не позволяет в полной мере обеспечить право потребителя на правильный выбор услуг. Такое замечание было поддержано Данией и рядом других стран – участниц Комитета. В результате Рекомендации, первоначально принятые ещё в 1977 году, были существенно обновлены, учитывая произошедшее значительное развитие рынка финансовых услуг, накопленный опыт защиты потребителей в периоды финансовых кризисов, диджитализацию финансовых сервисов.

На заседании Комитета были также представлены короткие обзоры деятельности иных международных площадок по вопросам, относящимся к политике в сфере потребления и защиты прав потребителей. В их числе G20 и UNCTAD, где Россия принимает активное участие в обсуждении актуальных аспектов защиты прав и интересов потребителей, отстаивая национальные интересы и продвигая российские подходы к формированию эффективных механизмов защиты прав потребителей. В этой связи была показательна данная на Комитете представителем UNCTAD высокая оценка прошедшей в сентябре 2018 года в г. Москве Международной конференции «Лучшие практики защиты прав потребителей финансовых услуг: регулирование и взаимодействие в условиях цифровой экономики».

28 ноября 2018 года Роспотребнадзор принял участие в совместном заседании Комитета ОЭСР по политике в сфере потребления и Комитета ОЭСР по конкуренции, посвященном проблемам персонального ценообразования и распространения товаров и услуг с «нулевой ценой»,

Оценка рисков индивидуального ценообразования – одна из новых тем, которая только начинает изучаться с точки зрения ее влияния на экономику домохозяйств и отдельных компаний. В выступлениях экспертов прозвучала озабоченность проблемой неограниченного сбора и использования большого объема персональных данных, анализ которых лежит в основе определения платежеспособности потребителя и формирования приемлемой для него цены. Именно ценовая дискриминация, то есть предложение максимально возможной цены для потребителя, – обратная сторона индивидуального ценообразования, которое в отдельных случаях хотя и может привести к приобретению товаров и услуг по более низким ценам, однако фундаментальные причины такой практики лежат все-таки в области предпринимательских (коммерческих) целей, которые преследуют компании, разрабатывающие алгоритмы определения цены для потребителей.

Ценовая дискриминация по различным основаниям (уровню дохода, месту проживания или наличию тех или иных привычек или потребительских предпочтений) – это еще один риск для потребителей, который достаточно серьезно может подорвать уровень их доверия к рынкам, на которых используются механизмы индивидуального ценообра-

зования; и при этом цена или правила тарификации не доводятся до сведения потребителей публичным способом (например, тариф на проезд в такси или индивидуально рассчитанная стоимость кредита).

Природа экономики с «нулевой ценой» и возможные риски для потребителей – вторая тема, которая была обсуждена на совместном заседании. Установление «нулевой цены» может подразумевать сокрытие реальной цены такой продукции за счет переноса издержек на стоимость расходных материалов или принадлежностей к бесплатному товару, а также на стоимость технологически связанных между собой услуг. Такие практики существенно влияют на возможность правильного выбора потребителей с точки зрения долгосрочного планирования расходов, а также могут наносить ущерб честной конкуренции.

В ноябре 2018 года Специальным совещанием экспертов по вопросам законодательства и политики в области защиты прав потребителей (Ad Hoc Expert Group Meeting on Consumer Protection Law and Policy) был организован форум по обсуждению глобальных тенденций и проблем в области защиты прав потребителей. Главной темой форума стал вопрос функционирования цифровых платформ<sup>86</sup>.

Руководитель Межправительственной группы Тереза Морейра отметила, что большой выбор предложений в электронной торговле влечет за собой не только огромные выгоды, но и риск причинения вреда. Дети, уязвимые и незащищенные слои населения, а также люди, не разбирающиеся в технике, подвергаются наибольшему риску.

Основными вызовами в настоящий момент являются международная электронная торговля, платежные операции между физическими лицами, защита данных, доверие потребителей и их цифровая грамотность. По данным ЮНКТАД 2016 года, растущие потоки данных и информации создают более высокую экономическую ценность, чем международная торговля товарами. Например, в 2014 году международный поток данных принес 2,8 триллиона долларов мировой экономике, что составляет более 1/3 всех мировых торговых потоков.

Помимо указанных проблем, на форуме подчеркивалась необходимость защиты прав потребителей в сферах онлайн-знакомств, азартных игр и бронирования гостиниц, а также манипуляционного маркетинга.

Поведенческие модели онлайн-потребителей зачастую влияют на их выбор таким образом, что они могут не осознавать, что ими манипулируют и подталкивают к покупкам, которые они не планировали совершать. Этому также способствует влияние знаменитостей и звезд социальных сетей, что является одним из видов недобросовестного маркетинга. Еще одной проблемой онлайн-сделок являются подписки на определенные сайты, которые вынуждают потребителя совершать покупки или вызывают давление на потребителя с помощью окон обратного отсчета в окне онлайн-покупки.

Для решения указанных проблем могут публиковаться отрицательные примеры действий потребителя, например, в случае обращения на сайте по бронированию отелей, которые показывают, как потребитель совершает невыгодные сделки, будучи уверен, что получил какое-то преимущество.

Защита персональных данных и конфиденциальность потребителей также вызывают беспокойство у регуляторов в сфере защиты прав потребителей. Была подчеркнута важность принятия решения о том, как отстаивать существующие права потребителей в цифровую эпоху и в результате развивать права на персональные данные и защиту конфиденциальности. Поскольку в основе доверия потребителей к электронной торговле лежит защита их данных, продавцы должны быть заинтересованы в рассмотрении этих вопросов.

<sup>86</sup> Sludge, nudge and other consumer trends // [https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1947&Sitemap\\_x0020\\_Taxonomy=UNCTAD %20Home](https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1947&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD%20Home).

Еще одним важным шагом на пути защиты прав потребителей является минимизация злоупотреблений со стороны цифровых гигантов, таких как Facebook и Amazon. Участники встречи латиноамериканских агентств по защите прав потребителей и конкуренции в Санто-Доминго 7–8 июня 2018 года отметили, что рост цифровых компаний ведет к злоупотреблениям. Одна из угроз для потребителей цифровых гигантов – Google, Facebook, Microsoft – заключается в том, что сначала они привлекают внимание потребителей, затем удерживают внимание, на третьем этапе формируют у потребителей зависимость, а на четвертом этапе заставляют смотреть в сторону своей коммерческой выгоды, – подчеркнул генеральный секретарь ЮНКТАД Мухиса Китуйи<sup>87</sup>.

В 2018 году ЮНКТАД опубликовала Доклад «Достижение целей в области устойчивого развития посредством защиты прав потребителей» (Achieving the Sustainable Development Goals through Consumer Protection<sup>88</sup>) (далее – Доклад).

Напомним, что 25 сентября 2015 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла резолюцию о преобразовании мира. Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года предусматривает 17 целей в области устойчивого развития (далее – ЦУР) в качестве плана действий по искоренению нищеты, защите биосферы планеты и обеспечению процветания для всех. Предполагается, что благодаря повышению осведомленности в этой области будет достигнут более высокий уровень сотрудничества между компаниями и гражданским обществом.

17 ЦУР требуют участия ответственных и наделенных полномочиями потребителей, стремящихся достичь своих целей. Согласно Докладу, единственным способом раскрыть потенциальную преобразующую силу, которой обладают потребители во внутренней и международной торговле, является обеспечение высокого уровня защиты потребителей, а также развития надлежащей деловой практики, преследующей ту же цель.

Данный Доклад направлен на то, чтобы предоставить политикам и регулирующим органам основу для размышлений о положительном влиянии, которое оказывает защита потребителей на содействие более устойчивому развитию. Этот подход поможет им улучшить структуру защиты потребителей, а также разработать и реализовать стратегии развития. В равной степени он подчеркивает тесную связь между Повесткой дня на период до 2030 года и Руководящими принципами ООН.

Доклад начинается с общего обзора вклада потребительской политики в достижение ЦУР. Основное внимание уделяется двум аспектам, которые имеют особое отношение к этому вопросу: устойчивое потребление, связанное с целью 12 «Ответственное потребление и производство», а также защита потребителей при оказании медицинской помощи в соответствии с Целью 3 «Хорошее здоровье и благополучие».

Защита прав потребителей может выступать как инструмент по достижению нескольких ЦУР<sup>89</sup>. Цель 8 «Достойная работа и экономический рост» направлена на наращивание производственного потенциала и создание достойных рабочих мест и способствует устойчивому росту. Цель 10 «Уменьшение неравенства» способствует совместному процветанию, требует сокращения неравенства и улучшения международного экономического управления. Цель 12 «Ответственное потребление и производство» обеспечивает устойчивые модели потребления и производства. Цель 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития» направлена на укрепление и активизацию глобального партнерства.

<sup>87</sup> Unity needed to shield people and markets from digital giants, 2018 // [https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1778&Sitemap\\_x0020\\_Taxonomy=UNCTAD%20Home](https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1778&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD%20Home).

<sup>88</sup> <https://unctad.org/en/pages/PublicationWebflyer.aspx?publicationid=1999>.

<sup>89</sup> Moreira T. Consumer education and business guidance in the context of the Digital economy // Eurasian Economic Commission's Round table "Consumer Protection in the Era of Smart Devices", 28 February 2019.

В ноябре 2018 года на совещании Специальной группы экспертов ЮНКТАД по новым тенденциям и задачам в области защиты прав потребителей (Ad Hoc Expert Group Meeting on Consumer Protection on the Emerging Consumer Protection Trends) по вопросам осуществления Руководящих принципов ООН были рассмотрены некоторые проблемы, возникающие при разработке политики в области защиты прав потребителей, а также тенденции в цифровой экономике<sup>90</sup>.

Первая сессия была посвящена способам, с помощью которых государственные органы по защите прав потребителей развивают соответствующую политику с применением публичных консультаций и опросов, принимая во внимание поведенческие модели. Это, по мнению участников совещания, должно способствовать учету мнения потребителей при выработке норм по защите их прав. Была подчеркнута важность предоставления государствам-членам рекомендаций относительно того, как формулировать политику в соответствии с социально-экономическими условиями страны, уделяя особое внимание, помимо прочего, разрешению споров и возмещению ущерба, надлежащей деловой практике, а также таким областям, как электронная коммерция и финансовые услуги.

В ходе совещания была подчеркнута важность работы, проводимой в рамках программы технического сотрудничества ЮНКТАД и стран Ближнего Востока и Северной Африки, в частности, учебных семинаров для государственных должностных лиц, ассоциаций потребителей, частного сектора и применения многостороннего подхода для разработки и реализации политики в области защиты потребителей.

*Справочно:*

*В рамках программы ЮНКТАД по сотрудничеству со странами Ближнего Востока и Северной Африки в 2018 году опубликованы Руководящие принципы для защиты интересов потребителей: структура органа по защите прав потребителей и эффективность (UNCTAD Guidelines on Consumer Protection: Agency Structure and Effectiveness<sup>91</sup>). В документе приводится анализ законодательства о защите прав потребителей в Алжире, Египте, Иордании, Ливане, Марокко, Тунисе и Палестине. Данные принципы подчеркивают, что меры по защите для потребителей содержатся не только в специальных законах, но и других актах, которые касаются отдельных секторов экономики.*

*Руководящие принципы включают в себя подробные комментарии Руководящих принципов ООН, информацию о международных организациях, работа которых направлена на защиту прав потребителей, основы законодательства о защите прав потребителей, институциональной структуре органов, ответственных за интересы потребителей, а также вопросы международного сотрудничества.*

*В дополнение к Руководящим принципам опубликовано Руководство по защите потребителей: участие бизнеса в регионе Ближнего Востока и Северной Африки (Guidelines on Consumer Protection: Business engagement in MENA Region<sup>92</sup>), которое содержит принципы регулирования и саморегулирования, основы ответственного поведения, а также описание возможностей участия бизнеса в защите прав потребителей.*

В рамках совещания Специальной группы экспертов ЮНКТАД по новым тенденциям и задачам в области защиты прав потребителей также был представлен опыт США. Федеральная торговая комиссия (Federal Trade Commission) США, на которую возло-

<sup>90</sup> Ad Hoc Expert Group Meeting on Consumer Protection on the emerging consumer protection trends: implementing the United Nations Guidelines for Consumer Protection // <https://unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=1965>.

<sup>91</sup> UNCTAD Guidelines on Consumer Protection: Agency Structure and Effectiveness for the MENA Region // [https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d4\\_en.pdf](https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d4_en.pdf).

<sup>92</sup> [https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d3\\_en.pdf](https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d3_en.pdf).

жены обязанности по защите прав потребителей, использует набор инструментов, включая публичные слушания и консультации, сбор информации об интересах потребителей и бизнеса, а также их проблемах для выработки основных направлений реализации политики в сфере защиты прав потребителей. Федеральная торговая комиссия также организует публичные мастер-классы и семинары по вопросам защиты данных уязвимых категорий потребителей и финансовых технологий.

Кроме того, в рамках совещания особое внимание было уделено поведенческим моделям потребителей. На различных примерах было показано, как поведение потребителей отклоняется от классического экономического мышления, которое подразумевает идеальную рациональность и максимизацию полезности. Например, при онлайн-покупке авиабилета злоупотребление вариантами неблагоприятного стечения обстоятельств побуждает потребителей покупать товары, которые им не обязательно нужны или не нужны, например, полис страхования. Поэтому изучение поведенческих моделей очень эффективно при разработке решений в области защиты прав потребителей.

Важным этапом обсуждений международного опыта защиты прав потребителей стала тема персональных данных. Согласно Принципу № 6 Основных принципов официальной статистики ООН<sup>93</sup>, все собранные индивидуальные данные должны рассматриваться как конфиденциальные и могут использоваться только в статистических целях. В то же время вызывает озабоченность готовность некоторых потребителей пожертвовать конфиденциальностью своих данных ради скидок от супермаркета или онлайн-рекламы. Были отмечены усилия, предпринимаемые Европейским Союзом (далее – ЕС) для защиты персональных данных с помощью Общего регламента по защите персональных данных.

*Справочно:*

*В мае 2018 года в ЕС вступил в силу Общих регламент Европейского Союза по защите персональных данных (EU General Data Protection Regulation<sup>94</sup>), который можно рассматривать как важнейшее изменение в регулировании конфиденциальности данных за последние 20 лет. Новый регламент принципиально изменил способ обработки данных во всех секторах – от здравоохранения до банковского дела.*

*Регламент предназначен решить следующие задачи:*

- *Гармонизировать законы о конфиденциальности данных на территории Европы.*
- *Защитить и расширить права и возможности всех граждан ЕС.*
- *Изменить подход организаций к конфиденциальности.*

*Ключевые изменения коснулись следующих положений:*

- *Расширение территориального охвата (экстерриториальное применение). Регламент применяется ко всем компаниям, обрабатывающим личные данные субъектов данных, проживающих в ЕС, независимо от местоположения компании.*
- *Наказания. Организации, нарушающие Регламент, могут быть оштрафованы на сумму до 4 % годового мирового оборота или 20 млн € (в зависимости от того, что больше). Это максимальный штраф, который может быть наложен за серьезные нарушения, например, при наличии достаточного согласия клиента для обработки данных или нарушения основных принципов конфиденциальности с помощью дизайна.*

<sup>93</sup> United Nations Fundamental Principles of Official Statistics (adopted by the General Assembly in 2014) // <https://unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=1965>.

<sup>94</sup> [https://ec.europa.eu/commission/priorities/justice-and-fundamental-rights/data-protection/2018-reform-eu-data-protection-rules\\_en](https://ec.europa.eu/commission/priorities/justice-and-fundamental-rights/data-protection/2018-reform-eu-data-protection-rules_en).

- *Согласие. Запрос о согласии должен быть представлен в понятной и легкодоступной форме с целью обработки данных, прилагаемой к этому согласию. Отозвать согласие должно быть так же легко, как и дать его.*
- *Уведомление о нарушениях является обязательными для всех государств-членов ЕС, где оно может «привести к риску для прав и свобод людей». Это должно быть сделано в течение 72 часов после того, как стало известно о нарушении.*
- *Право на доступ – право субъектов данных получать подтверждение от контроллера данных о том, обрабатывается ли персональная информация, касающаяся их, где и с какой целью. Кроме того, контролер должен бесплатно предоставить копию личных данных в электронном формате.*
- *Право быть забытым дает субъекту данных право стирание и прекращение распространения контролером его личных данных,*
- *Перенос данных – право субъекта данных получать персональные данные, которые он ранее предоставлял в «широко используемом и машиночитаемом формате» и право передавать эти данные другому контролеру.*
- *Адресная защита персональных данных требует включения защиты данных с самого начала проектирования систем, а не ее дополнения. Статья 23 оговаривает хранение и обработку только тех данные, которые абсолютно необходимы для выполнения обязанностей контролера.*
- *Сотрудники по защите данных должны соответствовать требованиям Регламента.*

На совещании Специальной группы экспертов ЮНКТАД по новым тенденциям и задачам в области защиты прав потребителей также обсуждался вопрос о том, почему движение «за открытые данные» ориентировано только на государственную или публичную информацию, при этом не предпринимается попытка раскрыть данные о потребителях, которыми располагает частный сектор. По итогам обсуждения было подчеркнуто, что поскольку потребители создают все больше и больше данных, к их потребностям в области конфиденциальности следует относиться более серьезно.

Вторая сессия была посвящена защите прав потребителей в цифровую эпоху. В ходе дискуссии были рассмотрены вопросы цифровых платформ, уязвимых и незащищенных потребителей, защиты персональных данных.

Проблемы защиты персональных данных потребителей в цифровую эпоху включают алгоритмы и файлы cookie, предназначенные для сбора данных, которые, по мнению, ряда экспертов, являются «новой нефтью». Если потребитель не знает и не может контролировать использование своих данных, он может пострадать от идентификации на основе пола, расы и персонализированных цен. Двумя ключевыми элементами защиты данных потребителей являются прозрачность и информация об использовании личных данных потребителей, а также информированное и добровольное согласие потребителя. Цифровая грамотность, онлайн-мошенничество, разрешение споров и возмещение ущерба – факторы, которые необходимо учитывать при рассмотрении потребностей уязвимых и незащищенных потребителей.

Итоги совещания легли в основу подготовки Восьмой конференции ООН по обзору всех аспектов согласованных на многосторонней основе принципов и правил контроля ограничительных бизнес-практик, которая состоится в 2020 году.

9–10 июля 2018 г. в Женеве, Швейцария, на площадке Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) состоялось 3-е заседание Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в сфере защиты прав потребителей.

Участие в мероприятии было открыто для всех членов ООН и наблюдателей при организации. Российскую Федерацию представлял Роспотребнадзор как координатор по взаимодействию с ЮНКТАД по направлению защиты прав потребителей.

Защита прав и интересов потребителей напрямую связана с достижением Целей устойчивого развития. Ключевыми темами заседания Межправительственной группы экспертов стали защита прав потребителей финансовых услуг, обеспечение безопасности потребительских товаров, развитие альтернативных механизмов урегулирования и разрешения споров во внесудебном порядке.

В ходе заседания Роспотребнадзор поделился опытом Российской Федерации по созданию, в том числе на законодательном уровне, действенных правовых механизмов, направленных на минимизацию закредитованности потребителей и противодействующих недобросовестным практикам, связанным с взысканием задолженностей с граждан. Особое внимание было уделено вопросам правового просвещения и развития финансовой грамотности населения.

На круглом столе по безопасности потребительских товаров наряду со специалистами Роспотребнадзора выступили представители Германии, США, ЕС, Аргентины, Турции и др., а также Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Всемирной организации по защите потребителей (Consumers International).

Участниками дискуссии подчеркнута растущая проблема безопасности товаров, продаваемых онлайн, в том числе в условиях увеличения объемов трансграничной торговли. Участники встречи также обсудили существующие на региональном и глобальном уровне инициативы для обеспечения безопасности потребительских товаров, рассмотрели пути дальнейшего развития существующих информационных порталов по оповещению о продукции, отозванной с рынка.

Российская Федерация выступила с инициативой о необходимости выработки эффективных подходов для решения приоритетных проблем в данной области, в первую очередь в отношении товаров и услуг, имеющих комплексный характер и сложный состав (особенно применительно к сфере электронной коммерции).

В соответствии с решениями, принятыми по итогам 3-го заседания Межправительственной группы экспертов, будет продолжена деятельность рабочей группы по защите прав потребителей в электронной коммерции, а также начата работа в рамках созданной рабочей группы по безопасности потребительских товаров.

Участие в работе Межправительственной группы экспертов представляет возможность обмениваться межстрановым опытом и наилучшими практиками по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, что позволяет совершенствовать национальное законодательство в данной области и повышать уровень защиты прав российских потребителей.

Напомним, что первое заседание Межправительственной группы экспертов состоялось в 2016 году, при этом Роспотребнадзор выступил Вице-Председателем сессии<sup>95</sup>.

Кроме того, был представлен обзор работы ЮНКТАД по укреплению потенциала и оказанию технической помощи по вопросам законодательства и политики в области конкуренции и защиты прав потребителей, который посвящен реализации национальных и региональных проектов в развивающихся странах<sup>96</sup>.

<sup>95</sup> О заседании Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в сфере защиты прав потребителей //

[https://rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=10396](https://rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=10396).

<sup>96</sup> <https://unctad.org/en/pages/MeetingDetails.aspx?meetingid=1674>.

Так, в рамках Программы ЮНКТАД по вопросам политики в области конкуренции и защиты прав потребителей в Латинской Америке (КОМПАЛ)<sup>97</sup> в мае 2018 года было запланировано начало распространения руководящих принципов, которые были подготовлены в целях улучшения понимания и применения компаниями законодательства в области конкуренции в Перу и Колумбии.

Для укрепления культуры конкуренции среди деловых кругов КОМПАЛ подготовила два вида руководящих принципов: первый посвящен соблюдению законодательства в области конкуренции и защиты прав потребителей, а второй – программам смягчения ответственности. В феврале 2018 года в Египте был открыт учебный центр по вопросам защиты прав потребителей, работающий в увязке с учебным центром в Ливане. Этот учебный центр создан для проведения на английском языке мероприятий по наращиванию потенциала для бенефициаров в регионе Ближнего Востока и Северной Африки.

В ноябре 2018 года КОМПАЛ организовала трехдневный интенсивный курс обучения принципам защиты прав потребителей для 60 судей из 17 стран – бенефициаров КОМПАЛ. В курсе приняли участие представители высших судебных инстанций Аргентины, Бразилии, Гватемалы, Гондураса, Доминиканской Республики, Колумбии, Коста-Рики, Мексики, Многонационального Государства Боливия, Никарагуа, Панамы, Парагвая, Перу, Сальвадора, Уругвая, Чили, Эквадора и Андского сообщества. Этот курс заложил основу для обмена опытом судебной работы по рассмотрению дел в области защиты прав потребителей. Курс также направлен на поощрение последовательного и единообразного применения законов о защите прав потребителей в Латинской Америке в рамках законодательства каждой из стран.

В рамках третьей сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей был представлен вопрос об урегулировании споров и средствах правовой защиты в свете Руководящих принципов ООН. На сессии обсуждались вопросы логического обоснования и юридического характера урегулирования споров и средств правовой защиты и существующие возможности для достижения урегулирования и правовой защиты, в том числе: судебная защита, коллективные средства правовой защиты, государственное регулирование и правоприменительные меры, защита института омбудсмана, альтернативные механизмы урегулирования споров, урегулирование споров в режиме онлайн и функции поддержки деловых клиентов и рассмотрения жалоб.

Кроме того, были сформулированы критерии качества для оценки и нормативного регулирования разрешения споров потребителей и предоставления им правовой защиты:

– доступность: процедуры урегулирования споров и средства правовой защиты должны быть легкодоступными, недорогими или бесплатными для потребителей; при этом следует позволить группам потребителей самим представлять их интересы;

– информированность: правительствам, деловым кругам и группам потребителей следует прилагать усилия в целях повышения информированности потребителей об урегулировании споров и средствах правовой защиты через просветительские и информационные программы;

– экспертные знания, независимость и беспристрастность третьих сторон: субъекты, обеспечивающие урегулирование споров и предоставление средств правовой защиты, должны обладать экспертными знаниями, быть независимыми и соблюдать высокие стандарты этического поведения;

<sup>97</sup> В 2018 году к сети КОМПАЛ присоединились Бразилия и Андское сообщество, и теперь в нее входят следующие члены: Аргентина, Бразилия, Гватемала, Гондурас, Доминиканская Республика, Колумбия, Коста-Рика, Мексика, Многонациональное Государство Боливия, Никарагуа, Панама, Парагвай, Перу, Сальвадор, Уругвай, Чили, Эквадор и Андское сообщество // [https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/cicplpd14\\_ru.pdf](https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/cicplpd14_ru.pdf).

- открытость: процедуры и решения должны быть прозрачными, чтобы все заинтересованные стороны могли оценивать принципиальную справедливость процедур урегулирования споров и получения правовой защиты;
- эффективность, оперативность и применимость: эти критерии должны включать онлайн-доступность, оперативное уведомление сторон органом по урегулированию споров и получению правовой защиты, получение результатов за короткий срок, например, за 90 дней;
- справедливость: у участников должна существовать разумная возможность высказать свои мнения, а также выйти из сделки и прибегнуть к надлежащим процессуальным нормам;
- добровольный характер: решения должны быть обязательными, если стороны уведомлены об этом заранее, при этом в некоторых случаях системы правовой защиты должны быть обязательными для коммерческих предприятий, например, коммунальных и банковских услуг, которые могут оказаться полезными для расширения доступа к механизмам урегулирования споров и средствам правовой защиты;
- законность: неукоснительное соблюдение закона, разработка правил о коллизионном праве и юрисдикции, возможность обращения к судебным органам для уточнения вопросов права и соблюдение прав потребителей;
- охват: системы урегулирования споров и правовой защиты должны быть достаточными для охвата всех секторов на систематической основе с тем чтобы повысить уровень осведомленности, уверенности и понимания;
- особое внимание потребностям уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении потребителей: специальные просветительские и информационные программы и специальные консультативные услуги;
- подотчетность: регулирующие и правоприменительные органы должны иметь доступ к агрегированным данным об урегулировании споров и средствах правовой защиты, в особенности предоставленных альтернативными механизмами урегулирования споров, для обеспечения выработки политики на основе фактических данных и надлежащего надзора за рынком.

В заключение стоит отметить, что в 2018 году на официальном сайте ЮНКТАД было опубликовано Руководство по защите прав потребителей на русском языке (Manual on Consumer Protection)<sup>98</sup>. Издание является первым всеобъемлющим международным справочником в этой области, который служит для развивающихся стран и стран с переходной экономикой подспорьем при выборе мер политики и содержит практические инструменты, помогающие уполномоченным органам укреплять потенциал при осуществлении Руководящих принципов ООН.

<sup>98</sup> [https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1\\_ru.pdf](https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_ru.pdf).

**Стратегия государственной политики Российской Федерации  
в области защиты прав потребителей на период до 2030 года**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 28 августа 2017 г. № 1837-р

МОСКВА

1. Утвердить прилагаемую Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти в 6-месячный срок представить в Правительство Российской Федерации план мероприятий по реализации Стратегии, утвержденной настоящим распоряжением.

Председатель Правительства  
Российской Федерации Д. Медведев

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением Правительства  
Российской Федерации  
от 28 августа 2017 г. № 1837-р

**СТРАТЕГИЯ**  
государственной политики Российской Федерации в области защиты  
прав потребителей на период до 2030 года

**I. Общие положения**

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия) определяет цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, направленные на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области.

Правовую основу Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации», другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации», нормативные правовые акты Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22 декабря 2015 г. резолюцией № 70/186.

**II. Оценка состояния защиты прав потребителей в Российской Федерации**

На этапе возникновения и развития рыночных отношений были своевременно сбалансированы интересы потребителей с интересами предпринимателей и получен целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Основой для формирования законодательства Российской Федерации и выработки политики в данной области явились Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, принятые Организацией Объединенных Наций 9 апреля 1985 г. резолюцией 39/248.

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации, является то, что Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Развитие сферы защиты прав потребителей осуществляется в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ с учетом институциональных преобразований и влияния конкуренции на экономическое положение граждан на потребительском рынке.

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая осуществляет функции:

по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей;

по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека непосредственно участвует в судебной защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе дает заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределенного круга потребителей, ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза и более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечивает подготовку ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, который является публичным источником информации о состоянии и направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей и размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет).

Источником актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, оператором которого является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Централизация функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, позволяет гарантировать со стороны государства в целом надлежащий уровень защиты потребительских прав граждан за счет комплексной реализации полномочий, призванных обеспечивать защиту прав потребителей в гражданско-правовом, административном и судебном порядке.

В условиях акцентированного перехода от надзора за состоянием потребительского рынка к мерам профилактики необходимы шаги, позволяющие не только не допускать ухудшения достигнутого уровня защиты прав потребителей, но и всячески его повышать, в том числе за счет усиления кадрового потенциала полномочного органа государственной власти, укрепления его материально-технической базы, связанной с возможностью оперативного проведения высокоточных исследований и экспертиз самого широкого спектра.

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практикой 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).

С учетом того, что в Российской Федерации гарантируется единство экономического пространства (свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции и свобода экономической деятельности), принятие таких программ не должно способствовать региональному протекционизму и созданию дискриминационных условий лицам, осуществляющим или имеющим намерение осуществлять торговую и иную деятельность на территории субъекта Российской Федерации, а также введению, в том числе в целях защиты своих потребителей, административных барьеров в виде всякого рода не предусмотренных законодательством Российской Федерации ограничений продажи отдельных видов товаров.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению. Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном порядке или досудебном порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых

экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, увеличилось (в 2014 г. их насчитывалось 1 628, в 2015 г. – 1 754, в 2016 г. – 1 864). Серьезной проблемой для таких объединений является недостаточное количество профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей специалистов. 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 независимыми экспертами в ее оценке.

Эффективная защита прав потребителей приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного, основанного в том числе на применении современных цифровых технологий, рынка Российской Федерации. Появляется необходимость наличия в арсенале государства механизмов противодействия рискам, возникающим в условиях макроэкономической нестабильности.

В настоящее время наблюдается стремительный рост объемов потребительского кредитования, который привел к закредитованности значительной части населения. В связи с этим требуется реализация комплекса мер, направленных на защиту прав заемщиков, снижение их долговой нагрузки и закредитованности, повышение финансовой грамотности потребителей, систематическое противодействие обманным и недобросовестным практикам, связанным с включением в договоры об оказании финансовых услуг условий, ущемляющих права потребителей.

Электронная коммерция (сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров (работ, услуг) потребителям, осуществляемые при помощи сети Интернет) является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, и ее гармоничное развитие способно расширить ассортимент реализуемых товаров (работ, услуг), снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей (далее – социально уязвимые группы населения) и менее обеспеченных слоев населения.

По данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж посредством сети Интернет в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (2014 год – 0,7 процента, 2015 год – 0,9 процента, 2016 год – 1,1 процента).

Одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется посредством сети Интернет.

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети Интернет являются:

- реализация опасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям;
- непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору;
- нарушение сроков поставки товара (оказания услуги);
- реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующего описанию (ожиданию);
- целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;
- сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);

уклонение от рассмотрения требований потребителя;  
невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем средств;  
отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

Отдельной проблемой является эффективное и оперативное пресечение распространения через сеть Интернет продукции, оборот которой запрещен либо ограничен (применяемый судебный порядок пресечения деятельности сайтов продавцов, осуществляющих продажу такой продукции дистанционным способом, хоть и является действенным, однако сопряжен со значительными временными затратами, а регистрация и перенос на новый ресурс (доменное имя) запрещенной информации может занимать несколько минут).

В сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети Интернет стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, то есть субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, выступают в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), информация о которых в значительных масштабах (объемах) аккумулируется агрегаторами на своих ресурсах (сайтах в сети Интернет).

По мере глобального развития такого сегмента потребительского рынка, как электронная коммерция, и вовлечения в него все большего числа активных пользователей сети Интернет (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) недобросовестные участники рынка умело эксплуатируют правовую неграмотность потребителей в целях получения максимальной выгоды, что причиняет ущерб экономическим интересам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Поэтому необходимо повышать цифровую грамотность потребителей, для того чтобы потребители могли пользоваться всем спектром интернет-технологий, умели находить в сети Интернет информацию о товарах (работах, услугах), правильно ее оценивали и делали осознанный выбор при совершении покупок в интернет-магазине, а также владели навыками защиты от интернет-угроз.

Кроме того, требует решения проблема злоупотребления доверием потребителей (при осуществлении переуступки прав требования) и правовыми инструментами и гарантиями, предусмотренными для потребителей, со стороны недобросовестных посредников (автоюристов, раздолжителей, антиколлекторов), что воспринимается предпринимательским сообществом как проявление потребительского экстремизма. Решение данной проблемы возможно через реализацию программ просвещения, консультирования, информирования потребителей (повышение потребительской грамотности населения Российской Федерации не только органом, уполномоченным на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, но и общественными институтами и бизнес-сообществом).

Одной из актуальных проблем потребительского рынка является изготовление (реализация) контрафактной и фальсифицированной продукции.

Потребители вправе требовать, чтобы все товары были доброкачественными и соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доведения до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводить потребителя в заблуждение.

Вопросы защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимосвязаны.

Уязвимое положение людей с ограниченными возможностями как потребителей, как правило, связано с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании

для этой социальной группы недискриминационных условий для приобретения различного рода товаров (работ, услуг) (прежде всего, по созданию безбарьерной среды), в непонимании проблем или в пренебрежительном отношении к проблемам людей с ограниченными возможностями.

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей по повышению потребительской доступности товаров (работ, услуг) (в том числе их физической доступности) для людей с ограниченными возможностями.

В целях развития финансового рынка Российской Федерации требуется утверждение отдельной стратегии («дорожной карты») по повышению доступности российского финансового рынка для всех групп населения, предусматривающей конкретные шаги по повышению доступности таких услуг для людей с ограниченными возможностями.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские услуги). В отношении указанной категории 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. Зачастую граждане старшего поколения становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками (медицинские изделия, биологически активные добавки к пище, косметические средства).

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети Интернет, вопрос потребительской грамотности детей приобретает особую актуальность.

Дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, не умеют самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление товаров (работ, услуг), в то время как фактически они могут приобретать товары (работы, услуги) с малолетнего возраста.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» постоянно актуализируется новыми положениями (за 25 лет внесено более 230 поправок). Одновременно законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей дополняется новыми нормативными правовыми актами.

В сложившейся системе правового регулирования отношений с участием потребителей существуют как пробелы, так и несогласованность отдельных федеральных законов между собой, что в отсутствие четкой иерархической подчиненности специальных норм основополагающим положениям Гражданского кодекса Российской Федерации зачастую порождает правовую неопределенность (противоречивую правоприменительную практику), следствием которой являются случаи злоупотреблений, причиняющих ущерб потребителям.

Многочисленные изменения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей (прежде всего, в финансовой сфере, в сфере связи и жилищно-коммунального хозяйства и в других сферах) свидетельствуют о необходимости системной переработки указанного законодательства, определения терминологического аппарата с последующей кодификацией обширного массива норм, регулирующих правоотношения с участием потребителей, и его актуализации с учетом международного права.

III. Цели, задачи и приоритетные направления реализации Стратегии

Основными целями Стратегии являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать следующие приоритетные направления:

обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей;

защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;

стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;

предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;

развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;

продвижение принципов рациональной модели потребления;

содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;

расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Для обеспечения защиты граждан Российской Федерации как потребителей предлагается:

уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, медицинские услуги, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг;

проводить политику, ориентированную на производство продукции гарантированного качества;

проводить политику, направленную на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции, с полной и достоверной маркировкой товаров;

способствовать созданию и развитию просветительских и исследовательских программ в этих областях;

обеспечить введение механизма контрольной закупки;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и возможности последующей его кодификации;

обеспечить внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей;

продолжить обобщение судебной практики, в том числе по делам, связанным с осуществлением и защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа, в целях определения эффективности существующих норм законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и необходимости изменения данных норм;

внедрять правовые механизмы защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах (групповых исков);

обеспечить тесное сотрудничество соответствующих государственных органов, производителей, продавцов, исполнителей общественных объединений потребителей по принятию мер против использования вводящей в заблуждение потребителей информации экологического характера в рекламе или маркетинге, а также способствовать разработке нормативных правовых актов в сфере рекламной деятельности в целях регулирования и проверки достоверности заявлений экологического характера;

способствовать просвещению и информированию потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей;

обеспечить реализацию проектов Всемирного банка, Министерства финансов Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации, направленных на обеспечение права потребителей на просвещение и получение новых и важных знаний в сфере управления личными финансами;

способствовать обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей, в том числе через введение запрета на понуждение потребителей 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 через установление административной ответственности за нарушение такого запрета;

осуществлять эффективное взаимодействие и координацию деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях через соответствующую деятельность федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Для защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения предлагается:

обеспечить равные возможности по защите прав всех групп населения, в том числе путем развития различных программ бесплатного консультирования потребителей, чтобы они могли осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знать свои права и обязанности;

стимулировать общественные объединения потребителей участвовать в просветительской работе социально уязвимых групп населения;

особо учитывать интересы социально уязвимых групп населения при установлении правовых и (или) административных мер, позволяющих потребителям прибегать к средствам правовой защиты, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными и не сопряженными со значительными расходами;

установить особые меры защиты прав социально уязвимых групп населения и административной ответственности за их нарушение;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к публичным услугам прежде всего потребителей социально уязвимых групп населения;

предусмотреть дополнительные меры защиты прав потребителей, которые по своим медицинским показаниям не могут воспользоваться страховыми инструментами;

разработать специальные правила реструктуризации кредиторской задолженности социально уязвимых групп населения, в том числе на период временной нетрудоспособности или отпуска по уходу за ребенком, до возобновления трудовой деятельности и восстановления размера доходов до уровня, имевшего место до момента возникновения временной нетрудоспособности;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о туризме в целях разработки специальных правил оказания услуг по организации отдыха детей.

Для стимулирования моделей производств и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей, предлагается:

проводить политику, четко определяющую ответственность производителя или продавца за то, чтобы товары отвечали предъявляемым требованиям и были пригодными для использования по назначению;

обеспечивать наличие возможности у потребителей, в том числе с помощью государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, получения информации о лицензиях, сертификатах и иных документах, подтверждающих соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, предъявляемым к товарам (работам, услугам), а также об их качественных и технических характеристиках;

проводить политику, способствующую социальной ответственности производителей, в том числе в случаях, когда производителю стало известно о возникновении факторов риска, связанных с употреблением произведенной им некачественной продукции (после поступления товаров на рынок), незамедлительно уведомлять об этом соответствующие органы, общественность и потребителей;

обеспечить защиту потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли, в том числе в части расширения состава информации о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также по размещению такой информации на сайтах в сети Интернет (в соответствующих мобильных приложениях) лица, являющегося продавцом (исполнителем) в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», и о лице, предоставляющем в сети Интернет возможность заключить договор с продавцом (исполнителем) и произвести предварительную оплату товара (услуги) на свой банковский счет;

поддерживать добросовестную предпринимательскую деятельность поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе при заключении договоров кредитования и реализации финансовых продуктов.

Для предотвращения появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях, предлагается:

осуществлять контроль за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, исключаящих незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую, как использование агрессивных методов маркетинга или взимания долгов, или иную деятельность, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб;

принимать соответствующие меры по обеспечению поступления на рынок безопасных товаров (работ, услуг), в том числе путем разработки нормативных правовых актов, касающихся безопасности и качества товаров, которые должны периодически пересматриваться для обеспечения их соответствия общепризнанным международным нормам;

осуществлять контроль за предоставлением хозяйствующими субъектами понятной, легко читаемой, достоверной и не вводящей в заблуждение потребителей информации о товарах (работах, услугах), требования к которой установлены положениями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и техническими регламентами, а также об условиях их приобретения, конечной стоимости, предоставив тем самым потребителям возможность принимать обоснованные решения по приобретению товаров (работ, услуг);

принимать меры по предотвращению оборота продукции, содержащей заведомо недостоверные сведения в маркировке, и контрафактной продукции, которая представляет угрозу для здоровья и безопасности потребителей и состояния окружающей среды, а также снижает доверие потребителей к рынку;

способствовать наличию механизмов рассмотрения коммерческими предприятиями претензий потребителей для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек;

способствовать своевременному распространению достоверной информации, позволяющей потребителям легко связываться с коммерческими предприятиями, а контролирующим и правоохранительным органам – устанавливать местонахождение и идентифицировать их;

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 (при необходимости);

определить перечень 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;

выявлять в сети Интернет сайты, используемые для совершения мошеннических действий (фишинговые сайты), в том числе в сфере персональных данных, и ограничивать доступ граждан к таким сайтам;

обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

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;

ограничение по требованию Центрального банка Российской Федерации доступа к сайтам в сети Интернет, используемым с нарушениями законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения на финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий на финансовом рынке;

лишение кредитора (заимодавца) права требовать исполнения заемщиком обязательств по договору кредита (займа), в случае если такой договор заключен лицом, не являющимся кредитором в соответствии с понятием, определенным Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)», или если договор заключен с нарушением количественных ограничений по предоставлению займов.

Для развития рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах, предлагается:

способствовать разработке программ информирования потребителей в сельских районах через средства массовой информации или по другим обеспечивающим охват таких потребителей каналам;

поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, не препятствующую международной торговле;

гарантировать, что проводимая политика в области защиты интересов потребителей не будет использована для защиты отечественных предприятий от конкуренции с импортируемыми товарами (услугами);

принять меры, связанные с укреплением доверия потребителей к электронной торговле, обеспечить с учетом ее особенностей осведомленность потребителей различных слоев населения (в том числе граждан старшего поколения) об их правах и обязанностях на данном сегменте рынка;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, а также разрабатывать, осуществлять и укреплять национальную политику, направленную на совершенствование норм и положений, касающихся информирования потребителей данных услуг, урегулирования споров между потребителями и поставщиками коммунальных услуг;

принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики по вопросам обеспечения общедоступности финансовых услуг за счет снижения их стоимости, надлежащего информирования о всех комиссиях и сборах и других расходах и применения иных мер.

Для продвижения принципов рациональной модели потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, предлагается:

способствовать выработке политики рационального потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, совместно с бизнес-сообществом и общественными объединениями потребителей;

способствовать разработке программ просвещения и информирования потребителей о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние их здоровья и о возможных негативных и позитивных последствиях изменений в потреблении (чтобы граждане могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знающие свои права и обязанности), а также о влиянии потребителей на производителей товаров и исполнителей услуг своим выбором;

информировать потребителей о таких важных аспектах защиты их интересов, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с товарами, маркировка товаров, эффективное использование материалов, энергии и воды;

побуждать организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства массовой информации, к осуществлению программ просвещения и информирования о рациональных моделях потребления;

способствовать разработке, производству и использованию таких товаров, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего цикла использования.

Для содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей предлагается:

продолжить совершенствование механизмов взаимодействия органов государственной власти, общественных объединений потребителей и делового сообщества, институтов и механизмов частно-государственного партнерства;

обеспечить активное участие институтов гражданского общества, в том числе общественных объединений потребителей, в процессах разработки и принятия нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей;

стимулировать общественные организации потребителей к развитию института независимой экспертизы качества товаров (работ, услуг), выявлению случаев продажи фальсифицированной продукции, использования ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и услуг;

продолжать политику сотрудничества с общественными объединениями потребителей в деле повышения осведомленности потребителей о способах избегания споров (в первую очередь имущественных) с коммерческими структурами, механизмах их урегулирования (в том числе досудебного) и обеспечения правовой защиты, доступной для потребителей;

оказывать созданным общественным объединениям потребителей финансовую, информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение;

содействовать общественным объединениям потребителей в проведении активной просветительской деятельности среди потребителей финансовых услуг, повышению финансовой потребительской компетентности региональных журналистов, освещающих данную тематику в местных средствах массовой информации;

привлекать общественные объединения потребителей к участию в реализации проектов Всемирного банка и Министерства финансов Российской Федерации, способствующих повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации.

Для расширения международного сотрудничества в области защиты прав потребителей предлагается:

развивать сотрудничество с государствами – членами Евразийского экономического союза, государствами – участниками Содружества Независимых Государств, содействуя свободному обмену достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров (работ, услуг);

продолжить работу по гармонизации национальных норм и нормативных актов, касающихся безопасности и качества товаров, с общепризнанными международными нормами (особенно в тех случаях, когда применяемые в Российской Федерации нормы являются менее жесткими);

способствовать разработке и применению международных стандартов, содержащих требования к безопасности товаров (работ, услуг);

укреплять информационный обмен о запрещенных или изъятых из оборота товарах, а также о товарах, в отношении которых действуют строгие ограничения, чтобы страны-импортеры имели возможность должным образом защитить потребителей от вреда, который может быть причинен такими товарами;

наладить межгосударственное сотрудничество в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей;

наладить международное сотрудничество по решению проблем, связанных с туризмом, в том числе по вопросам правоприменения и обмена информацией об услугах по организации поездок и размещению путешественников;

рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными органами и исполнение решения судов по трансграничным делам;

укреплять сотрудничество в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, новых и инновационных механизмов;

содействовать сотрудничеству между общественными объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества различных государств;

способствовать разработке и реализации информационно-просветительских программ для потребителей;

принимать участие в Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, работающей на площадке

Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, и в профильных комитетах и рабочих группах Организации экономического сотрудничества и развития.

#### IV. Ожидаемые результаты

Реализация Стратегии призвана способствовать:

обеспечению надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;

своевременной актуализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, его гармонизации и последующей самостоятельной кодификации;

повышению уровня правового просвещения и финансовой грамотности потребителей совместно с Центральным банком Российской Федерации, в том числе за счет обеспечения максимальной доступности соответствующих информационных ресурсов, консультационных и информационных услуг;

содействию гражданским инициативам в области защиты прав потребителей, созданию действенных механизмов поддержки и развития общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;

созданию и внедрению эффективных механизмов противодействия трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практике, затрагивающей интересы потребителей, на основе расширения

международного сотрудничества в области защиты интересов потребителей;

защите потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей;

защите потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

наличию эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;

содействию во внедрении приемлемых моделей рационального потребления;

обеспечению в равной степени защиты прав потребителей во всех социальных группах при одновременном установлении особых мер защиты социально уязвимых групп населения.

Целевые показатели реализации Стратегии приведены в приложении.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к Стратегии государственной  
политики Российской Федерации  
в сфере защиты прав потребителей  
на период до 2030 года

**ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации  
в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Наименование показателя	Значение целевого показателя				
	в 2017 г.	с 2018 по 2020 г. (ежегодно)	с 2021 по 2024 г. (ежегодно)	с 2025 по 2029 г. (ежегодно)	2030 г.
1	2	3	4	5	6
Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов)	–	50 (не менее)	60 (не менее)	70 (не менее)	85 (не менее)
Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, от общего числа споров с участием потребителей (проценты)	–	10	20	30	50
Количество сфер рынка потребительских товаров (услуг) в Российской Федерации, в которых разработаны и широко применяются процедуры медиации (в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (единиц)	–	1	5	8	10
Количество субъектов Российской Федерации, в которых действуют программы по защите прав потребителей (единиц)	30	50	70	80	85
Доля региональных программ по защите прав потребителей, содержащих указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения, в общем количестве таких программ (проценты)	–	15	70	95	100
Доля общественных объединений потребителей в общем количестве существующих на текущий период времени, приглашенных к участию в работе консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях (проценты)	–	30	60	75	90

Наименование показателя	Значение целевого показателя				
	в 2017 г.	с 2018 по 2020 г. (ежегодно)	с 2021 по 2024 г. (ежегодно)	с 2025 по 2029 г. (ежегодно)	2030 г.
1	2	3	4	5	6
Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учетом мнения общественных объединений потребителей (проценты)	–	25	50	75	90
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов)	82	82,5	83	84	85
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (проценты)	84	85	86	88	90
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (проценты)	89	89,5	90	90,5	91

**План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики  
Российской Федерации в области защиты прав потребителей  
на период до 2030 года**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 23 марта 2018 г. № 481-р**

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – план).

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти обеспечить реализацию плана.

3. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления руководствоваться планом при разработке и реализации региональных целевых программ и иных документов.

4. Реализация плана осуществляется соответствующими федеральными органами исполнительной власти в пределах установленной численности работников их центральных аппаратов и территориальных органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
Д. МЕДВЕДЕВ

Утвержден  
распоряжением Правительства  
Российской Федерации  
от 23 марта 2018 г. № 481-р

**ПЛАН  
МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ПОЛИТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПЕРИОД ДО 2030 ГОДА**

1	2	3	4	5
<b>I. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей</b>				
1.	Разработка и утверждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере	приказ Роспотребнадзора	март 2019 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, Минэкономразвития России, федеральное государственное научно-исследовательское учреждение «Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации»
2.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего установление особых мер защиты прав социально уязвимых групп потребителей и административной ответственности за их нарушение	проект федерального закона	октябрь 2018 г.	Минтруд России, Роспотребнадзор, Минэкономразвития России
3.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей	проект федерального закона	июнь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минюст России, Минфин России, Минпромторг России
4.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего введение запрета на понуждение потребителей 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 через установление административной ответственности за нарушение такого запрета	проект федерального закона	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
5.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего совершенствование безопасности осуществления электронных платежей, в том числе с использованием реквизитов платежных карт	проект федерального закона	июнь 2019 г.	Минкомсвязь России, Минфин России, Роспотребнадзор, Банк России
6.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего 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	проект федерального закона	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минэкономразвития России
7.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию состава информации о продавце (изготовителе, исполнителе) и товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также о размещении такой информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в соответствующих мобильных приложениях) продавца, исполнителя, агрегатора	проект федерального закона	ноябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России
8.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего дополнительные меры, направленные на более широкое распространение процедуры медиации в целях урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей	проект федерального закона	июнь 2020 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минкомсвязь России, Минфин России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
9.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание механизмов, направленных на обеспечение полноты и достоверности размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о продавце, исполнителе, агрегаторе с учетом возможности использования Единого	проект федерального закона	октябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минэкономразвития России, Минфин России

Продолжение

1	2	3	4	5
	государственного реестра юридических лиц (Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей)			
10.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание и функционирование онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров	проект федерального закона	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минпромторг России, Минфин России, автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
11.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего систематизацию и актуализацию положений законодательных актов Российской Федерации в части ответственности хозяйствующих субъектов за нарушение прав потребителей и закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг) и унификации правил доказывания по возникающим в сфере защиты прав потребителей спорам, а также положений о праве потребителя на отказ от исполнения договора купли-продажи товаров или договоров о выполнении работ или оказании различного вида услуг	проект федерального закона	октябрь 2020 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное научно-исследовательское учреждение «Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации»
12.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» в части уточнения прав и обязанностей сторон потребительского кредита (займа)	проект федерального закона	ноябрь 2019 г.	Минфин России, Банк России, Роспотребнадзор
13.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию правил продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг потребителям, устанавливающего дополнительные меры защиты социально уязвимых категорий потребителей, а также актуализацию правил продажи товаров дистанционным способом	проект постановления Правительства Российской Федерации	сентябрь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
14.	Подготовка рекомендаций по повышению профилактической роли системы мер административного и иного характера в целях устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям прав потребителей	информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Банк России
15.	Проведение мероприятий, направленных на широкое публичное обсуждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, с участием научного и экспертного сообществ, общественных организаций и бизнес-сообщества	приказ Роспотребнадзора	ноябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
16.	Разработка нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей	проект федерального закона (кодекса)	ноябрь 2023 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
<b>II. Мониторинг, анализ правоприменения, а также изучение международного опыта в сфере защиты прав потребителей</b>				
17.	Проведение социологического опроса граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор
18.	Проведение мониторинга правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, применяемых механизмов разрешения споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, вовлеченности экспертного сообщества и общественных объединений потребителей в работу консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, а также в обсуждении нормативных правовых актов, принимаемых в сфере защиты прав потребителей	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
19.	Подготовка предложений, направленных на развитие и совершенствование институциональных, организационных и правовых основ национальной системы защиты прав потребителей на основе обобщения	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Российский центр компетенций и анализа стандартов Организации экономического сотрудничества и развития федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российской

Продолжение

1	2	3	4	5
	судебной практики по защите прав отдельных потребителей, их групп и неопределенного круга потребителей и анализа лучших международных практик регулирования в сфере защиты прав потребителей, включая анализ стандартов и рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития и лучшей практики стран – членов Организации экономического сотрудничества и развития, Содружества Независимых Государств, Евразийского экономического союза			академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации), заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
20.	Изучение и обобщение международного и национального опыта создания и функционирования онлайн-сервисов досудебного урегулирования споров	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	декабрь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
<b>III. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей</b>				
21.	Разработка и утверждение концепции поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее – концепция создания цифровой платформы для потребителей), предусматривающей создание в том числе информационных сервисов для потребителей, направленных на решение типичных жизненных ситуаций, получение полной информации из государственных и иных ресурсов о лицензиях, разрешениях, документах о подтверждении соответствия продукции (работ, услуг), о воздействии товаров на здоровье человека и иной потребительской информации с учетом исключения дублирования функций существующих коммерческих сервисов	приказ Роспотребнадзора	март 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России
22.	Ввод в промышленную эксплуатацию цифровой платформы для потребителей, предусмотренной пунктом 21 настоящего плана	доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию	в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания цифровой платформы для потребителей	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
23.	Разработка и утверждение концепции создания и развития мобильного приложения, объединяющего существующие сервисы по проверке маркировки товаров и хранению электронных кассовых чеков, а также новые сервисы получения информации об отраслевых рейтингах, отзывах потребителей, сведений о небезопасной и отозванной продукции, результатах общественной экспертизы товаров и другие сервисы (далее – концепция создания мобильного приложения для потребителей)	приказ Роспотребнадзора	декабрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России
24.	Запуск в промышленную эксплуатацию мобильного приложения для потребителей, предусмотренного пунктом 23 настоящего плана	доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию	в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания мобильного приложения для потребителей	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России
25.	Подготовка предложений по повышению цифровой грамотности потребителей в целях приобретения потребителями достаточных знаний и умений, необходимых для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет при приобретении товаров и услуг	проект распоряжения Правительства Российской Федерации	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минфин России, Минэкономразвития России, Банк России
26.	Создание онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров на основе лучших практик, учитывающего развитие института независимой экспертизы качества товаров и услуг, с участием общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей и проведение информационной кампании	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	июнь 2022 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минпромторг России, Минюст России, Минкомсвязь России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
IV. Развитие регионального и местного уровня национальной системы защиты прав потребителей, содействие деятельности общественных объединений потребителей				
27.	Реализация пилотного проекта для организации в многофункциональных центрах (МФЦ) консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на финансовых рынках	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России с участием высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации
28.	Обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор

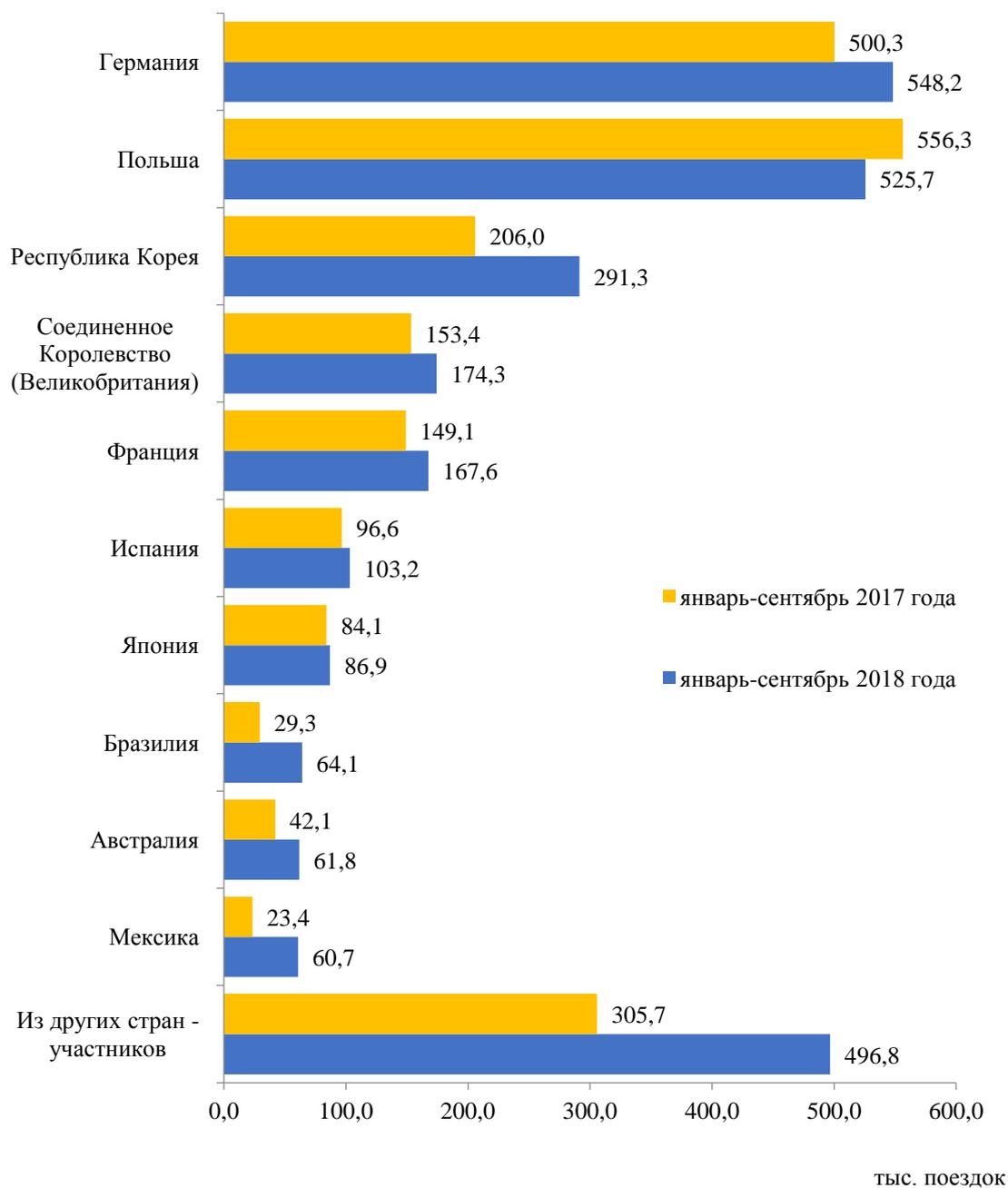
Продолжение

1	2	3	4	5
29.	Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор
30.	Формирование предложений о возможности обеспечения приема обращений потребителей через многофункциональные центры (МФЦ) и федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Банк России
31.	Разработка и утверждение рекомендаций по внедрению процедур медиации в деятельности общественных организаций и центров консультирования и информирования потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	декабрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт медиации», автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права»
32.	Создание системы независимой экспертизы качества товаров и услуг, предусматривающей повышение вовлеченности экспертного сообщества в процессы защиты прав потребителей, формирование реестра и общественного рейтинга организаций, осуществляющих независимую экспертизу качества товаров и услуг, размещение результатов такой экспертизы в государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	декабрь 2022 г.	Роспотребнадзор, Росаккредитация, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России, Минпромторг России
V. Развитие рыночной конъюнктуры, направленной на обеспечение потребителей большим выбором товаров и услуг при более низких ценах и продвижение принципов рациональных моделей потребления				
33.	Подготовка рекомендаций, направленных на повышение безопасности сделок в сфере электронной торговли и связанных с ними расчетов	информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июль 2020 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России
34.	Подготовка рекомендаций по дальнейшему повышению степени удовлетворения потребностей населения в товарах и услугах за счет рациональных моделей потребления и проведение информационной кампании	приказ Роспотребнадзора	июль 2026 г.	Роспотребнадзор, Минтруд России, Минпромторг России
35.	Разработка «дорожной карты» по стимулированию развития применяемых компенсационных механизмов (страхование, компенсационные фонды, институты саморегуляции и другие),	проект распоряжения Правительства Российской Федерации	июнь 2027 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минфин России, Минэкономразвития России

Продолжение

1	2	3	4	5
	призванных гарантировать защиту имущественных интересов потребителей, возмещение имущественного и иного вреда			
VI. Развитие международного сотрудничества				
36.	Продвижение национального опыта и поддержка лучших инициатив в сфере организации рационального потребления и защиты прав потребителей в рамках участия в работе Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, профильных комитетов и рабочих групп Организации экономического сотрудничества и развития, совещательных и консультативных органов на площадке Содружества Независимых Государств и Евразийского экономического союза	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, МИД России, Банк России
37.	Внесение в повестки Всемирной торговой организации, Группы G-20 вопросов о межгосударственном сотрудничестве в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей, едином глобальном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, повышении цифровой грамотности потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации	декабрь 2018 г. (далее – по мере необходимости)	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, МИД России
38.	Включение в многосторонние и двусторонние международные договоры положений, направленных на укрепление международного сотрудничества между органами, уполномоченными на защиту прав потребителей, судебными органами, органами, исполняющими решения судов по трансграничным делам	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, Минэкономразвития России, МИД России
39.	Разработка рекомендаций по защите социально уязвимых потребителей на площадке Евразийского экономического союза	рекомендации Евразийской экономической комиссии	март 2020 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минтруд России, МИД России, Банк России
<*> Представляется в составе государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации»				

### Число въездных туристских поездок в Российскую Федерацию граждан стран – участников<sup>99</sup> чемпионата мира по футболу 2018 года



<sup>99</sup> Занимающим первые 10 мест по числу въездных туристских поездок в Российскую Федерацию.

## Перевозки пассажиров по видам транспорта

		январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
тыс. человек													
<b>ВСЕГО</b>	<b>2017</b>	<b>940 493,5</b>	<b>937 596,0</b>	<b>1 056 968,5</b>	<b>1 036 294,8</b>	<b>1 043 420,3</b>	<b>1 011 923,7</b>	<b>991 321,4</b>	<b>1 001 564,5</b>	<b>1 031 119,5</b>	<b>1 062 031,2</b>	<b>1 031 925,2</b>	<b>1 044 785,8</b>
	<b>2018</b>	<b>932 866,1</b>	<b>927 049,3</b>	<b>1 001 302,2</b>	<b>1 013 917,1</b>	<b>1 025 600,0</b>	<b>988 328,4</b>	<b>979 490,0</b>	<b>984 812,2</b>	<b>1 003 814,5</b>	<b>1 046 516,1</b>	<b>998 430,7</b>	<b>1 005 673,3</b>
в том числе:													
железнодорожный	2017	77 694,1	76 725,3	90 385,0	89 724,0	97 321,3	99 593,7	103 712,8	103,279,1	99 140,9	98 618,8	92 402,4	92 685,5
	2018	88 373,2	80 949,3	88 788,0	93 162,9	100 910,7	104 605,3	105,959,4	99,563,4	107 517,2	105 931,0	95 566,1	96 098,8
автобусный	2017	855 476,1	854 107,7	958 792,0	938 105,5	935 083,8	898 901,1	870,989,7	881,452,3	918 468,3	952 801,5	930 867,3	943 676,4
	2018	843 188,7	838 698,2	903 920,9	911 436,5	913 314,0	869 633,5	857,285,2	869,160,1	882 117,5	929 214,8	893 720,7	900 569,7
внутренний водный	2017	142,0	157,8	161,8	385,2	1 463,7	1 835,8	2,700,7	2,724,3	1 511,4	968,1	446,7	175,4
	2018	155,2	122,3	163,1	292,6	1 262,2	1 905,7	2,539,1	2,170,3	1 601,3	894,9	164,4	180,4
морской	2017	543,7	503,6	668,0	639,3	857,3	1 188,1	1,891,7	2,089,5	1 310,8	744,4	650,7	627,3
	2018	566,3	515,8	602,0	692,7	661,6	696,1	857,9	914,6	692,0	475,9	419,4	372,5
Воздушный <sup>1)</sup>	2017	6 637,6	6 101,6	6 961,7	7 440,8	8 694,2	10 405,0	12,026,5	12,019,3	10 688,1	8 898,4	7 558,1	7 621,2
(транспортная авиация)	2018	7 582,7	6 763,7	7 828,2	8 332,4	9 451,5	11 487,8	12,848,4	13,003,8	11 886,5	9 999,5	8 560,1	8 451,9
млн пассажиро-км													
<b>ВСЕГО</b>	<b>2017</b>	<b>34 367,9</b>	<b>30 909,7</b>	<b>35 175,2</b>	<b>36 431,3</b>	<b>40 442,5</b>	<b>47 516,9</b>	<b>55 276,9</b>	<b>55 560,5</b>	<b>46 957,3</b>	<b>41 258,4</b>	<b>37 303,0</b>	<b>37 946,6</b>
	<b>2018</b>	<b>37 388,7</b>	<b>33 125,0</b>	<b>37 707,5</b>	<b>38 981,3</b>	<b>42 339,3</b>	<b>50 569,0</b>	<b>57 603,3</b>	<b>58 593,5</b>	<b>50 926,1</b>	<b>44 311,9</b>	<b>40 224,9</b>	<b>40 129,9</b>
в % к прошлому году		108,8	107,2	107,2	107,0	104,7	106,4	104,2	105,5	108,5	107,4	107,8	105,8
в % к предыдущему месяцу		98,5	88,6	113,8	103,4	108,6	119,4	113,9	101,7	86,9	87,0	90,8	99,8
в том числе:													
железнодорожный	2017	8 529,9	6 791,0	7 790,1	8 284,3	9 472,7	12 218,9	16 057,9	16 231,5	10 977,6	9 310,3	8 598,9	8 832,7
	2018	8 890,2	6 965,3	8 227,2	8 824,6	9 810,1	13 390,1	16 618,1	16 851,9	11 961,1	9 867,4	9 020,4	9 115,0
автобусный	2017	8 868,0	8 812,3	9 771,1	9 723,9	9 885,7	9 833,1	9 840,7	9 929,0	9 877,5	10 006,8	9 696,2	9 775,2
	2018	8 887,4	8 777,7	9 438,5	9 614,9	9 828,5	9 635,1	9 769,8	9 964,8	9 815,6	9 988,4	9 564,8	9 532,3
внутренний водный	2017	0,83	0,89	0,96	2,93	65,52	106,69	140,34	137,79	84,98	19,07	1,71	0,87
	2018	0,84	0,71	1,01	2,43	58,69	102,71	140,66	132,63	92,72	19,34	2,15	0,47
морской	2017	2,70	2,83	2,97	4,06	5,08	9,22	15,22	16,50	11,33	5,05	3,75	3,86
	2018	2,72	2,65	3,01	3,74	3,73	4,95	6,87	10,93	8,02	3,29	2,35	2,97
Воздушный <sup>1)</sup>	2017	16 966,5	15 302,7	17 610,1	18 416,1	21 013,5	25 349,0	29 222,7	29 245,7	26 005,9	21 917,2	19 002,4	19 334,0
(транспортная авиация)	2018	19 607,5	17 378,6	20 037,8	20 535,6	22 638,3	27 436,1	31 067,8	31 633,2	29 048,6	24 433,5	21 635,2	21 479,2
(транспортная авиация)	2018	19 607,5	17 378,6	20 037,8	20 535,6	22 638,3	27 436,1	31 067,8	31 633,2	29 048,6	24 433,5	21 635,2	21 479,2

<sup>1)</sup> Данные Росавиации.

**Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов),  
зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации  
(2016–2018 годы)**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2016	2017	2018
1	2	3	4	5
<b>Центральный федеральный округ</b>				
1	Белгородская область	14	16	14
2	Брянская область	7	7	7
3	Владимирская область	9	9	10
4	Воронежская область	11	26	23
5	Ивановская область	9	10	10
6	Калужская область	8	9	8
7	Костромская область	13	9	8
8	Курская область	7	6	-
9	Липецкая область	13	11	11
10	Московская область	54	40	36
11	Орловская область	14	13	13
12	Рязанская область	12	6	6
13	Смоленская область	26	27	20
14	Тамбовская область	4	3	2
15	Тверская область	3	5	5
16	Тульская область	7	8	9
17	Ярославская область	13	12	10
18	город Москва	137	256	227
<b>Всего</b>		<b>461</b>	<b>473</b>	<b>419</b>
<b>Северо-Западный федеральный округ</b>				
19	Архангельская область	20	19	17
20	Вологодская область	52	54	45
21	Калининградская область	9	9	10
22	Республика Карелия	9	12	12
23	Республика Коми	14	14	12
24	Ленинградская область	20	10	7
25	Мурманская область	10	9	9
26	Ненецкий автономный округ	-	-	-
27	Новгородская область	7	9	8
28	Псковская область	4	2	2
29	город Санкт-Петербург	66	96	87
<b>Всего</b>		<b>211</b>	<b>234</b>	<b>209</b>
<b>Сибирский федеральный округ</b>				
30	Республика Алтай	2	3	3
31	Алтайский край	38	37	31
32	Республика Бурятия	11	10	10
33	Иркутская область	20	19	20
34	Кемеровская область	22	19	18
35	Красноярский край	44	42	39
36	Новосибирская область	36	31	32
37	Омская область	53	45	45
38	Томская область	11	8	7
39	Республика Тыва	1	1	1
40	Республика Хакасия	18	16	14
41	Забайкальский край	7	6	5
<b>Всего</b>		<b>263</b>	<b>237</b>	<b>225</b>

Продолжение прилож. 5

1	2	3	4	5
<b>Дальневосточный федеральный округ</b>				
42	Амурская область	6	6	7
43	Еврейская автономная область	2	-	-
44	Камчатский край	3	3	2
45	Магаданская область	5	3	3
46	Приморский край	16	19	15
47	Сахалинская область	5	4	5
48	Хабаровский край	21	20	20
49	Чукотский Автономный округ	-	-	-
50	Республика Саха (Якутия)	14	9	8
<b>Всего</b>		<b>72</b>	<b>64</b>	<b>60</b>
<b>Южный федеральный округ</b>				
51	Республика Адыгея	5	5	5
52	Астраханская область	17	11	10
53	Волгоградская область	24	19	17
54	Республика Калмыкия	1	1	1
55	Краснодарский край	72	69	70
56	Ростовская область	50	51	48
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	15	13	15
<b>Всего</b>		<b>184</b>	<b>169</b>	<b>166</b>
<b>Приволжский федеральный округ</b>				
58	Республика Башкортостан	66	67	65
59	Кировская область	12	13	12
60	Республика Марий Эл	10	7	6
61	Республика Мордовия	8	10	10
62	Нижегородская область	29	22	26
63	Оренбургская область	22	23	22
64	Пензенская область	21	19	16
65	Пермский край	24	23	28
66	Самарская область	50	51	64
67	Саратовская область	55	44	39
68	Республика Татарстан	88	74	58
69	Удмуртская Республика	26	21	19
70	Ульяновская область	16	12	11
71	Чувашская Республика	27	26	24
<b>Всего</b>		<b>454</b>	<b>412</b>	<b>400</b>
<b>Уральский федеральный округ</b>				
72	Курганская область	17	1	11
73	Свердловская область	52	54	44
74	Тюменская область	28	24	24
75	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	8	8	10
76	Челябинская область	30	28	23
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	8	4	5
<b>Всего</b>		<b>143</b>	<b>119</b>	<b>117</b>
<b>Северо-Кавказский федеральный округ</b>				
78	Республика Дагестан	33	32	28
79	Республика Ингушетия	1	1	-
80	Кабардино-Балкарская Республика	4	3	3
81	Карачаево-Черкесская Республика	-	-	1
82	Республика Северная Осетия – Алания	8	9	9
83	Чеченская Республика	-	-	-
84	Ставропольский край	21	21	19
<b>Всего</b>		<b>67</b>	<b>66</b>	<b>60</b>
<b>Всего по субъектам Российской Федерации</b>				<b>1656</b>

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2018 года**

2018 год			2017 год		
Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	17 237	4,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	17 228	5,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	17 164	4,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	17 108	4,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	14 752	4,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	13 678	3,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	14 650	4,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	11 809	3,4
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	13 338	3,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 954	3,1
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 073	2,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	9 130	2,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	9 718	2,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	9 038	2,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 752	2,2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	8 938	2,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	7 448	2,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	7 661	2,2
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6 950	1,9			

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 936	1,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	7 116	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	6 838	1,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»	7 082	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	6 497	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	6 890	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6 185	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	6 312	1,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	6 166	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	6 233	1,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	5 723	1,6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия»	5 875	1,7
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	5 493	1,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	5 726	1,6
Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту	5 442	1,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	5 445	1,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	5 430	1,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	5 127	1,5
ИТОГО:	181 091	50,8	ИТОГО:	177 692	51,1

**Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия  
по защите прав потребителей**

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по защите прав потребителей	Наименование региональных подпрограмм по защите прав потребителей	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по обеспечению защите прав потребителей	Документ, утверждающий региональную программу / подпрограмму	Объемы и источники финансирования программы/ подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	«Программа по обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы»	–	–	Постановление Кабинета Министров Республики Адыгея от 25.04.18 № 75	Финансирование не предусмотрено
Республика Алтай	«Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2018–2020 годы»	–	–	Постановление Правительства Республики Алтай от 20.04.2018 № 118	Реализация программы осуществляется за счет средств организаций – участников программы
Республика Башкортостан	«О защите прав потребителей в Республике Башкортостан на 2018–2023 годы»		–	Постановление Правительства Республики Башкортостан от 24.03.2017 №107	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Башкортостан 2018–2023 гг. составит 388 663,8 тыс. руб.
Республика Бурятия	–	Подпрограмма 5 «Создание условий для реализации потребителями своих прав» Государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли»	–	Постановление Правительства Бурятия от 27.04.2018	Финансирование не предусмотрено
Республика Дагестан	«Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год»	–	–	Постановление Правительства Республики Дагестан от 25.12.2018 № 191	Финансирование не предусмотрено
Республика Ингушетия	–	Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» Государственной программы Республики Ингушетия «Экономическое развитие и инновационная экономика»	–	Постановление Правительства Республики Ингушетия от 05.08.2014 №145	Объем финансового обеспечения подпрограммы 5 «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» составит 4 000,0 тыс. руб.

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Кабардино-Балкарская республика	–	Подпрограмма 3 «Защита прав потребителей в Кабардино-Балкарской республике» Государственной программы «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике»	–	Постановление Правительства Кабардино-Балкарской республики от 14.08.2013 № 236-ПП	Финансирование не предусмотрено
Республика Калмыкия	«Региональная программа по защите прав потребителей в Республике Калмыкия»	–	–	Постановление Правительства Республики Калмыкия от 25.12.2018 № 410	Финансирование не предусмотрено
Карачаево-Черкесская республика	–	Подпрограмма 7 «Защита прав потребителей» государственной программы «Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта, связи и информационного общества Карачаево-Черкесской республики на 2018–2020 годы»	–	Постановление Правительства Карачаево-Черкесской республики от 30.01.2018 №21	Финансирование не предусмотрено
Республика Карелия	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг.»,	–	–	Постановление Правительства Республики Карелия от 20.12.2018 № 477-п	Финансирование не предусмотрено
Республика Коми	«Обеспечение прав потребителей в республике Коми в 2018–2020 годах»	–	–	Распоряжение Правительства Республики Коми от 03.04.2018 № 168-р	Реализация мероприятий программы осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Крым	«Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы»	–	–	Постановление Совета Министров Республики Крым от 26.04.2018 № 207	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Крым составит 3 000,0 тыс. руб.

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Республика Марий Эл	«Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы»	–	–	Постановление Правительства Республики Марий Эл от 16.10.2018 № 407	Финансирование не предусмотрено
Республика Мордовия	–	–	Подпрограмма «Развитие потребительского рынка Республики Мордовия на 2018–2020 годы» государственной программы «Экономическое развитие Республики Мордовия до 2020 года» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановление Правительства Республики Мордовия от 23.09.2013 №417	Финансирование не предусмотрено
Республика Саха (Якутия)	«Обеспечение прав потребителей в Республике Саха (Якутия) на 2019–2023 гг.»	–	–	Распоряжение Главы Республики Саха от 20.12.2018 № 1067-рг	Финансирование не предусмотрено
Республика Северная Осетия – Алания	«Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2018–2020 гг.»	–	–	Постановление Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 17.04.2018 № 137	Общий объем финансового обеспечения за счет средств республиканского бюджета составит: 100,0 тыс. руб.
Республика Татарстан	–	Подпрограмма 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2020 гг.» Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014–2020 гг.»	–	Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764	Общий объем финансирования Подпрограммы 6 за счет средств бюджета Республики Татарстан составляет 33,2 млн рублей, в том числе: в 2019 г. – 4,9 млн руб.; в 2020 г. – 4,9 млн руб.

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Республика Тыва	–	Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в Республике Тыва на 2018–2020 гг.» Государственной программы Республики Тыва «Создание благоприятных условий для ведения бизнеса в Республике Тыва на 2017–2020 гг.»	–	Постановление Правительства Республики Тыва от 22.05.2018 № 271	Финансирование не предусмотрено
Удмуртская республика	–	Подпрограмма 7 «Обеспечение прав потребителей в Удмуртской Республике. Повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг»	–	Постановление Правительства Удмуртской Республики от 17.08.2015 №409	Финансирование не предусмотрено
Республика Хакасия	«О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)»	–	–	Постановление Президиума Республики Хакасия от 06.04.2018 №54-П	Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Чеченская республика	«Обеспечение защиты прав потребителей в Чеченской Республике» на 2019–2021 гг.	–	–	Постановление Правительства Чеченской Республики от 06.06.2017 №119	Общий объем финансирования за счет средств федерального и республиканского бюджетов составил: 57 942,451 тыс. руб.
Чувашская республика	–	Подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» государственной программы «Экономическое развитие Чувашской Республики»	–	Постановление Кабинета Министров Чувашской республики от 05.12.2018 № 496	Объем бюджетных ассигнований на реализацию мероприятий подпрограммы составляет: 16 428 485 тыс. руб.
Алтайский край	«Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» на 2018–2022 гг.	–	–	Постановление Правительства Алтайского края от 19.04.2018 № 131	Общий объем финансирования составляет 2 000 тыс. руб. за счет средств краевого бюджета

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Забайкальский край	–	–	Подпрограмма «Развитие малого и среднего предпринимательства» государственной программы «Экономическое развитие» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановление Правительства Забайкальского края от 24.04.2018 № 164	Финансирование не предусмотрено
Камчатский край	«Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018–2020 годы»	–	–	Распоряжение Губернатора Камчатского края от 15.06.2006 № 662-р	Финансирование в пределах финансовых средств, предусмотренных краевым бюджетом на соответствующий финансовый год
Краснодарский край	«Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2019–2021 годы»	–	–	Приказ Департамента потребительской сферы и регулирования рынка алкоголя Краснодарского края от 29.12.2018 № 160	Финансирование не предусмотрено
Красноярский край	«Обеспечение защиты прав потребителей»	–	–	Постановление Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п	Финансирование не предусмотрено
Пермский край	–	–	Мероприятия по защите прав потребителей включены в государственную программу «Обеспечение качественным жильём и услугами ЖКХ населения Пермского края», «Доступная среда. Реабилитация и создание условий для социальной интеграции инвалидов Пермского края»	Постановление Правительства Пермского края от 03.10.2013 № 1331-п	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Приморский край	«Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы»			Постановление Администрации Приморского края от 17.12.2018 № 617-па	Финансирование не предусмотрено
Ставропольский край	«Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 гг.»	–		Постановление Правительства Ставропольского края от 28.04.2018 № 170-п	Финансирование не предусмотрено
Хабаровский край	«Обеспечение прав потребителей в Хабаровском крае на 2019–2021 годы»	–		Распоряжение Правительства Хабаровского края от 26.04.2019 № 335-рп	Финансирование не предусмотрено
Амурская область	«По защите прав потребителей на территории Амурской области в 2019–2023 гг.»			Постановление Правительства Амурской области от 29.12.2018 № 665	За счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий
Архангельская область	–	–	Государственная программа «Развитие торговли в Архангельской области» содержит ряд мероприятий по защите прав потребителей	Постановление Правительства Архангельской области от 08.10.2013 № 460-пп	Финансирование не предусмотрено
Астраханская область	–	Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Астраханской области»	–	Постановление Правительства Астраханской области от 10.09.2014 № 372-п	Финансирование не предусмотрено
Белгородская область	«Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы»	–		Постановление Правительства Белгородской области от 11.01.2011 № 2-пп	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Брянская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2019–2024 гг.)	–	–	Постановление Правительства Брянской области от 21.05.2018 № 250-п	Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов
Владимирская область	«Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы»	–	–	Постановление Администрации Владимирской области от 13.04.2018 № 292	Финансирование не предусмотрено
Волгоградская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018–2020 гг.»	–	–	Приказ Комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 12.04.2018 № 22-н	Финансирование не предусмотрено
Вологодская область	«Обеспечение защиты прав потребителей Вологодской области на 2018–2020 гг.»	–	–	Постановление Правительства Вологодской области от 20.08.2018 № 745	Финансирование не предусмотрено
Воронежская область	–	–	В подпрограмме «Развитие торговли» государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли на 2016–2021 годы» предусмотрены мероприятия: «Повышение качества и безопасности пищевых продуктов» и «Защита прав потребителей»	Постановление Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839	Финансирование не предусмотрено
Ивановская область	«Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 гг.»	–	–	Приказ Департамента экономического развития и торговли Ивановской области от 30.05.2018 № 42-п	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Иркутская область	«Защита прав потребителей в Иркутской области на 2017–2019 годы»	–	–	Распоряжение Правительства Иркутской области от 21.02.2017 № 85-рп	Финансирование не предусмотрено
Калининградская область		Подпрограмма 5 «Обеспечение прав потребителей» государственной программы Калининградской области «Развитие промышленности предпринимательства»		Постановление Правительства Калининградской области от 25.03.2014 № 144	Финансирование не предусмотрено
Калужская область	–	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской области»	–	Постановление Правительства Калужской области от 23.12.2013 № 716	Финансирование не предусмотрено
Кемеровская область	«Развитие комплексной защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017–2019 гг.	–	–	Постановление коллегии Администрации Кемеровской области от 23.11.2016 № 463	Финансирование не предусмотрено
Кировская область		–	Государственная программа Кировской области «Развитие предпринимательства и внешних связей» предусматривает реализацию ряда проектов, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей.	Постановление Правительства Кировской области от 10.12.2012 № 185/741	Финансирование не предусмотрено
Костромская область	–	–	План мероприятий («дорожная карта») по обеспечению прав потребителей в Костромской области на период 2018–2020 годов	Распоряжение Губернатора Костромской области от 18.06.2018 № 402-р	Финансирование не предусмотрено
Курганская область	–	Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Курганской области»	–	Постановление Правительства Курганской области от 14.10.2013 № 505	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Курская область	–	–	План совместных мероприятий по защите прав потребителей Курской области на 2018–2020 годы	Распоряжение Губернатора Курской области от 20.04.2018 № 104-рг	Финансирование не предусмотрено
Ленинградская область	–	Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области»	–	Постановление Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 № 399	Финансовое обеспечение подпрограммы – 22 178,0 тыс. рублей
Липецкая область	«Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2020 гг.»	–	–	Постановление Администрации Липецкой области от 28.10.2013 № 485	Финансовое обеспечение подпрограммы – 1 584,0 тыс. рублей
Магаданская область	«Обеспечение защиты прав потребителей Магаданской области на 2019–2021 гг.»	–	–	Постановление Правительства Магаданской области от 20.12.2018 № 860-пп	Финансирование не предусмотрено
Московская область	–	–	План основных мероприятий по обеспечению прав потребителей в Московской области в 2018 году	Распоряжение Правительства Московской области от 04.07.2018 № 418-РП	Финансирование не предусмотрено
Мурманская область	«Обеспечение прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы»	–	–	Постановление Правительства Мурманской области от 20.04.2018 № 178-ПП	Финансирование в рамках государственных и муниципальных программ Мурманской области, а также внебюджетных средств
Нижегородская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области»	–	–	Постановление Правительства Нижегородской области от 28.02.2019	Финансирование не предусмотрено
Новгородская область	«Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019–2021 годы».	–	–	Постановление Правительства Новгородской области от 23.02.2019 №77	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Новосибирская область	«Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018–2022 гг.»	–		Постановление Правительства Новосибирской области от 22.08.2018 № 369-п	Общий объем финансирования программы составляет 2 213 190,9 тыс. руб.
Омская область	«Региональная программа по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года»	–		Постановление Правительства Омской области от 21.05.2018 № 136-п	Финансовое обеспечение Программы планируется осуществить в рамках соответствующих государственных программ Омской области
Оренбургская область	–	–	Мероприятия по защите прав потребителей включены в подпрограмму «Развитие торговли» государственной программы «Экономическое развитие	Постановление Правительства Оренбургской области от 10.09.2013 № 767-пп	Финансирование не предусмотрено
Орловская область	Стратегия «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2020 годы»	–		Распоряжение Правительства Орловской области от 22.03.2018 № 155-р	Финансирование не предусмотрено
Пензенская область	«Концепция по защите прав потребителей в Пензенской области на 2010–2022 гг.»	–		Распоряжение Правительства Пензенской области от 04.12.2009 № 485-рП	Финансирование не предусмотрено
Псковская область	«Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы»	–	–	Постановление Администрации Псковской области от 20.08.2018 № 274	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Ростовская область	–	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2014–2020 гг.» программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2014–2020 гг.»	–	Постановление Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 599	Общий объем финансирования за счет средств областного бюджета составляет 20 670,4 тыс.руб.
Рязанская область	–	–	Подпрограмма 5 «Развитие торговли» государственной программы Рязанской области «Экономическое развитие в 2015–2020 годах»	Постановление Правительства Рязанской области от 29.10.2014 № 306	Финансирование не предусмотрено
Самарская область	–	Подпрограмма 2 «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014–2030 гг.» Государственной программы Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области на 2014–2019 гг.»	–	Постановление Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699	Ресурсное обеспечение реализации мероприятий Подпрограммы за счет средств выделяемых на деятельность министерства
Саратовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 гг.	–	–	Постановление Правительства Саратовской области от 19.07.2016 № 378-П	Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет средств, выделяемых ответственному исполнителю программы и участникам программы на осуществление текущей деятельности, а также внебюджетных источников

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Сахалинская область	–	–	Муниципальная программа «Развитие потребительского рынка городского округа «Город Южно-Сахалинск» на 2015–2020 годы», включает мероприятия по защите прав потребителей	Постановление Администрации Южно-Сахалинска от 21.08.2014 № 1538-па	Финансирование не предусмотрено
Свердловская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 гг.»	–	–	Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-пп	Финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников
Смоленская область	–	–	План мероприятий («дорожная карта») по обеспечению защиты прав потребителей в Смоленской области на 2018–2020 годы	Распоряжение Администрации Смоленской области от 05.12.2018 № 1908-р/адм	Финансирование не предусмотрено
Тамбовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2020 годы»	–	–	Постановление Администрации Тамбовской области от 19.04.2018 № 375	Финансирование не предусмотрено
Тверская область	«Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области»	–	–	Постановление Правительства Тверской области от 09.10.2018 № 300-пп	Финансирование реализации мероприятий, предусмотренных настоящей Программой, осуществляется за счет бюджетных средств
Томская область	«Обеспечение прав потребителей в Томской области на 2018–2020 годы»	–	–	Распоряжение Администрации Томской области от 25.06.2018 №348-ра	Финансирование не предусмотрено
Тульская область	«Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы»	–	–	Распоряжение Администрации Тульской области от 25.06.2018 № 348-ра	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Тюменская область	«Развитие потребительского ранка и защита прав потребителей до 2020 года»	–	–	Постановление Правительства Тюменской области от 22.12.2014 № 669-П	Финансирование программы осуществляется за счет средств областного бюджета, общий объем финансирования составляет: 279 575,4 тыс. руб.
Ульяновская область	Стратегия по защите прав потребителей до 2030 года	–	–	Распоряжение Губернатора Ульяновской области от 05.02.2019 № 62-р	Источником финансового обеспечения реализации программы являются бюджетные ассигнования областного бюджета Ульяновской области
Челябинская область	«Обеспечение прав потребителей в Челябинской области на 2018–2020 гг.»	–	–	Приказ Министерства экономического развития Челябинской области от 14.05.2018 № 81	Финансирование отдельных подпрограммных мероприятий может осуществляться за счет основной деятельности соисполнителей программы
Ярославская область	«Обеспечение прав потребителей в Ярославской области» на 2018–2023 гг.	–	–	Постановление Правительства Ярославской области от 25.04.2018 № 311-п	Финансирование не предусмотрено
г. Санкт-Петербург	–	Подпрограмма «Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» государственной программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге»	–	Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554	Общий объем финансирования за счет бюджета г. Санкт-Петербурга составляет: 818 609,4 тыс. руб.
г. Севастополь	–	Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в г. Севастополе»	–	Постановление Правительства Севастополя от 22.11.2018 № 782-пп	Общий объем финансирования на период 2019–2020 гг. составляет: 1 431,1 тыс. руб.
Еврейская автономная область	–	–	План мероприятий по развитию комплексной системы защиты прав потребителей в Еврейской автономной области на 2018–2020 гг.	Постановление Правительства Еврейской автономной области от 27.02.2018 №56-П	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 7

1	2	3	4	5	6
Ненецкий автономный округ	«Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 гг.»	–	–	Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2018 № 211-П	Финансирование не предусмотрено
Ханты-Мансийский автономный округ	–	Подпрограмма 7 «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной программы «О государственной политике в сфере обеспечения межнационального согласия, гражданского единства, отдельных прав и законных интересов граждан»	–	Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 09.10.2013 № 428-П	Отдельного финансирования подпрограммы не предусмотрено
Ямало-Ненецкий автономный округ	«Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2018–2020 годы в сфере торговли»	–	–	Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 20.04.2018 № 423-П	Основой финансирования Программы являются средства, предусмотренные в государственной программе Ямало-Ненецкого автономного округа «Развитие агропромышленного комплекса, рыбного хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2014–2020 годы»

## Справочная информация Банка России

## 1. Сведения о количестве участников финансового рынка

	на 31.12.2014	на 31.12.2015	на 31.12.2016	на 31.12.2017	на 31.12.2018
<b>Субъекты страхового дела</b>	566	478	364	309	275
в том числе:					
Страховые организации	403	334	256	226	199
Общества взаимного страхования	12	10	12	12	12
Страховые брокеры	151	134	96	71	64
<b>Субъекты микрофинансирования</b>	16595	17420	14601	12024	10 005
в том числе:					
Микрофинансовые организации	4200	3688	2588	2271	2 002
Жилищные накопительные кооперативы	88	77	69	63	59
Кредитные потребительские кооперативы	3545	3500	3059	2666	2 285
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	н/д	1738	1470	1242	1 042
Ломбарды	8762	8417	7415	5782	4 617
<b>Количество действующих кредитных организаций</b>	834	733	623	561	484
в том числе:					
Банков	783	681	575	517	440
Небанковских кредитных организаций	51	52	48	44	44

## 2. Сведения об объемах предоставления финансовых услуг

## Показатели деятельности страховщиков

	за 2014	за 2015	за 2016	за 2017	за 2018
Количество заключенных договоров страхования с физическими лицами, ед.	141 297 738	129 429 119	154 119 515	175 409 741	181 375 050
Объем собранных страховых премий, млн руб., из них	987 772,6	1 023 819,3	1 180 631,6	1 278 841,6	1 479 501,1
объем страховых премий по договорам добровольного страхования жизни, заключенным с физическими лицами, млн руб.*	101 399,1	124 094,6	209 008,2	308 164,9	424 753,7
объем страховых премий по договорам другого добровольного страхования, заключенным с физическими лицами, млн руб.	308 053,2	268 957,9	294 453,1	280 193,7	338 702,8
объем страховых премий по договорам обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, заключенным с физическими лицами, млн руб.	126 407,6	189 236,0	204 306,0	191 867,7	194 759,5
Выплаты по договорам страхования, млн руб.	472 268,6	509 217,5	505 790,1	509 722,1	522 468,0

Примечание \* – включая пенсионное страхование.

**Показатели деятельности микрофинансовых организаций**

	31.12.2015 / за 2015 год	31.12.2016 / за 2016 год	31.12.2017 / за 2017 год	31.12.2018 / за 2018 год
Количество договоров микрозайма, заключенных за отчетный период, ед.	11 320 327	19 004 787	23 498 837	28 902 466
в том числе: с физическими лицами	11 266 691	18 970 428	23 463 800	28 870 483
Портфель микрозаймов, выданных МФО (сумма задолженности по основному долгу по выданным микрозаймам на конец отчетного периода), млн руб.	70 303,60	88 104,80	112 759,1	163 637,0
в том числе: физическим лицам	н/д	66 705,80	88 779,7	134 033,5
Сумма микрозаймов, выданных за отчетный период, млн руб.	139 912,80	195 095,20	256 106,0	329 831,4
в том числе: физическим лицам	117 532,70	170 970,30	229 764,6	298 506,0
Объем средств, размещенных физическими лицами в микрофинансовых организациях в форме договора займа, млн руб. (за период)	н/д	14 844,8	18 839,8	15 788,1

**Показатели деятельности других субъектов микрофинансирования, млн руб.**

	за 2015	за 2016	за 2017	за 2018
<b>Кредитные потребительские кооперативы</b>				
Объем займов, выданных физическим лицам кредитными потребительскими кооперативами	н/д	н/д	72 610,0	69 586,3
Объем средств, размещенных физическими лицами в кредитных потребительских кооперативах	н/д	н/д	73 748	70 109,1
<b>Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы</b>				
Сумма предоставленных займов физическим лицам-членам сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов и юридическим лицам-членам сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	н/д	н/д	12 208,5	12 317,8
Объем средств, привлеченных от физических лиц-членов сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов и юридических лиц-членов сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	н/д	н/д	9 842,2	10 061,8
<b>Ломбарды</b>				
Объем займов, выданных физическим лицам ломбардами	н/д	н/д	201 054,4	192 258,7

**Структура финансовых активов населения, млрд руб.<sup>100</sup>**

	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
Финансовые активы* – всего, в том числе:	36 425,9	39 412,3	43 063,3	47 093,2
Депозиты** – всего, в том числе:	23 219,1	24 200,3	25 987,4	28 460,2
в рублях	16 398,2	18 476,7	20 642,6	22 351,6
в иностранной валюте	6 820,9	5 723,7	5 344,8	6 108,6
Ценные бумаги	3 513,3	4 261,1	4 798,2	5 019,5
Резервы по договорам страхования жизни, классифицированным как страховые***	232,9	354,1	583,8	884,7
Пенсионные резервы в НПФ (рыночная стоимость)	1 000,4	1 111,5	1 209,9	1 261,1
Пенсионные накопления – всего, в том числе:	3 794,0	4 169,1	4 373,0	4 397,1
в негосударственные пенсионные фонды (рыночная стоимость)	1 734,4	2 148,7	2 467,5	2 595,1
в Пенсионный фонд России	2 059,6	2 020,4	1 905,5	1 802,0
Стоимость чистых активов ПИФ для неквалифицированных инвесторов	605,3	621,2	689,1	755,4
Прочее (наличные денежные средства)	4 060,8	4 695,0	5 421,8	6 315,2

\*Незначительные расхождения между итогом и суммой слагаемых объясняются округлением данных.

\*\* По данным на 1.10.2018 формы 0409101 «Оборотная ведомость по счетам бухгалтерского учета кредитных организаций» в соответствии с Указанием Банка России от 12.11.2009 № 2332-У «О перечне, формах и порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций в Центральный банк Российской Федерации».

\*\*\*Показатель по состоянию на 31.12.2018 представлен по информации на 06.03.2019.

**Счета физических лиц, ед.**

	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
Количество счетов (вкладов) физических лиц в КО с ненулевыми остатками	543 692 418	542 286 511	544 167 602	564 439 241	576 897 130
Количество счетов, открытых клиентам – физическим лицам на основании договора банковского счета или договора банковского вклада, которые могут использоваться для проведения платежей, из них:	767 451 523	807 506 863	850 638 707	911 998 046	953 658 216
Количество счетов, открытых физическим лицам на основании договора банковского счета	435 761 202	428 570 341	392 660 204	479 770 628	520 058 808
Количество активных счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей (счетов, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств)	224 587 729	222 992 077	240 724 395	260 429 486	280 352 526

<sup>100</sup> По данным отчетности, представляемой в Банк России за период с 2015 года по 2019 год.

**Размещенные/привлеченные средства физических лиц, млрд руб.**

	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
1. Кредиты и прочие средства, предоставленные физическим лицам	11 330	10 684	10 804	12 174	14 901
1.1. Ипотечные жилищные кредиты	3 528	3 982	4 493	5 187	6 579
1.2. Автокредиты	915	712	623	713	817
1.3. Необеспеченные потребительские ссуды	6 393	5 600	5 425	6 021	7 386
2. Вклады	18 553	23 219	24 200	25 987	28 460