**«Актуальные вопросы защиты прав потребителей   
в Ленинградской области по итогам 2024 года»**

*Доклад на заседании Правительства Ленинградской области 23.01.2025*

***Комитет по местному самоуправлению, межнациональным   
и межконфессиональным отношениям*** (далее – Комитет) с 2012 года проводит работу в сфере развития системы защиты прав потребителей. В 2018 году создан межведомственный координационный совет при Губернаторе Ленинградской области по вопросам защиты прав потребителей.

В соответствии с государственной программой Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области» реализовывались мероприятия комплекса процессных мероприятий «Развитие системы защиты правы потребителей в Ленинградской области». Финансирование из областного бюджета составило 2 714,7 тыс. руб., в том числе субсидия на оказание бесплатной юридической помощи населению по вопросам защиты прав потребителей   
на территории Ленинградской области – 2 584,7 тыс. руб.

На территории всех муниципальных районов, городского и муниципального округов функционирует сеть информационно-консультационных центров (далее – ИКЦ) для оказания бесплатной юридической помощи населению по вопросам защиты прав потребителей. В 2024 году проведено более 3 600 консультаций.

Ежегодно проводятся обучающие семинары по законодательству в сфере защиты прав потребителей, на которых разъясняются права потребителей услуг жилищно-коммунального хозяйства, правила безопасного взаимодействия потребителей финансовых услуг с банками. В 2024 году такие семинары проведены в Выборгском, Киришском районах и Сосновоборском городском округе.

Ежегодно в муниципальных образованиях распространяются «Памятки потребителя» тиражом 3 000 экземпляров:

- в «Памятках потребителя» «Защити свои права!» можно получить информацию о том, как избежать обмана при получении кредита в банке, как действовать при оформлении кредитной карты, как обезопасить себя   
от мошеннических действий;

- в «Памятках потребителя», посвященных правам потребителей при получении услуг жилищно-коммунального хозяйства, размещена информация   
о том, как защитить права при снижении качества жилищно-коммунальных услуг; что делать, если коммунальные услуги оказываются некачественно, и другая.

Также проводились мероприятия, не требующие финансирования: открытые уроки в школах для старшеклассников, обучающая игра «Домовой» (услуги жилищно-коммунального хозяйства) в ГБПОУ ЛО «Бегуницкий агротехнологический техникум» и другие.

В конце 2024 года был проведен конкурсный отбор НКО для оказания бесплатной юридической помощи населению по вопросам защиты прав потребителей. 27 декабря 2024 года подписано соглашение с региональным отделением ООД «Объединение потребителей России» в Ленинградской области.

***Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ленинградской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, Управление)***

Работа с обращениями граждан является приоритетным направлением, определяющим показатель эффективности надзорного органа и уровень доверия населения.

С 2019 года отмечено увеличение на 36% количества обращений в Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области по вопросам защиты прав потребителей, что свидетельствует о нежелании хозяйствующих субъектов удовлетворить в добровольном порядке требования потребителей, которые, чаще всего, связаны со спорами имущественного характера, злоупотреблениями правами в отношениях с потребителем. С 2023 года ежегодное количество указанных обращений составляет около 6,5 тыс. При этом каждое второе обращение связано   
с защитой прав потребителей на объектах розничной торговли.

По каждому третьему обращению проведена предварительная проверка поступившей информации.

Информация, изложенная в 70% обращений авторизованных граждан, подтвердилась по результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий. Приняты меры профилактического характера, а также оказана поддержка гражданам путем направления исковых заявлений в суд.

Специалистами Управления проведено около 900 консультаций потребителей при составлении заявлений или претензий.

Одновременно вопросы по одной трети поступающих обращений от граждан   
о нарушении их прав разрешаются в досудебном порядке на этапе направления должностными лицами запроса предпринимателям для получения пояснений действий. Такой подход и получаемый результат говорят о готовности бизнес-сообщества вовремя признать собственные действия недобросовестными   
и урегулировать спорные ситуации до подачи заявлений в судебном порядке.

Не прекращается рост жалоб, связанных с заключением договоров купли-продажи с использованием дистанционных каналов. Права потребителей нарушают продавцы и владельцы агрегаторов путем взимания оплаты за обратную доставку товара ненадлежащего качества, нарушения сроков возврата денежных средств   
за товар, отказа в возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, отказа в возврате технически сложного товара надлежащего качества, недопоставки и так далее.

В 2023-2024 годах на рассмотрении в Управлении находились обращения   
о недобросовестных действиях продавцов автомобилей, юридических лиц, расположенных на территории площадки «Автополе» в Кудрове: привлечение клиентов заведомо недостоверной заниженной ценой в рекламе и в телефонном разговоре, демонстрация товара и настаивание на подписании предварительного договора с передачей невозвратного первоначального взноса, завышение первоначально заявленной процентной ставки при заключении договора купли-продажи автомобиля за счет кредитных средств.

Вводя потребителей в заблуждение относительно возможности одобрения кредитными организациями выдачи заемных средств заключением дополнительных возмездных договоров, менеджеры автосалонов понуждают граждан заключать сделки с третьими лицами, оказывающими различные услуги, зачастую не носящие для них какой-либо потребительской ценности и необходимости.

При этом, как правило, обычные долгосрочные абонентские услуги вуалируются под гражданско-правовые договоры тех видов, внесение платы   
за которые осуществляется при их заключении, и возврат денег по которым затруднен в силу особенностей нормативно-правового регулирования (например, опционный договор, независимая гарантия и другие).

В таких ситуациях Управление выходит в суд в защиту конкретных потребителей с требованиями расторжения договоров, возврата денежных средств, выплаты неустойки за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда. В 2024 году направлено в суд 4 исковых заявления, которые   
в настоящее время находятся на рассмотрении.

К крупной категории жалоб в сфере розничной торговли можно отнести обеспокоенность граждан продажей табачной и никотинсодержащей продукции   
с нарушением установленных законодательством ограничений: открытая выкладка сигарет и продажа контрафакта.

После вступления в силу изменений в статью 16.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», определяющих обязанность предоставления потребителю выбора оплаты услуг наличными или   
с использованием национальных платежных инструментов (картами МИР) исполнителями, имеющими выручку за предыдущий год более 20 млн рублей,   
в Ленинградской области ряд перевозчиков автомобильным пассажирским транспортом не исполняет законодательство и решения суда, предписывающие прекратить нарушения и обеспечить потребителям право такого выбора.

В отношении 8 перевозчиков ведутся или уже завершены судебные разбирательства. В отношении ООО «Питеравто» исполнительное производство Федеральной службой судебных приставов окончено, однако жалобы продолжают поступать.

В 2024 году зафиксированы недобросовестные практики, допускаемые исполнителями услуг связи и иными хозяйствующими субъектами, производящими бездоговорное начисление оплаты за услуги телевизионного вещания (кабельное телевидение).

Начисления за услуги кабельного телевидения производятся управляющими компаниями, операторами связи и Единым информационно-расчетным центром Ленинградской области на основании публичного договора об оказании услуг связи для целей кабельного вещания.

Акцептом оферты по этому договору считается внесение абонентом платы   
за предоставленную услугу, включенную в квитанцию на оплату услуг ЖКХ.

Жилищное законодательство не препятствует включению платы   
за дополнительные услуги в платежные документы. Однако, воля потребителя может быть выражена, в частности, путем его непосредственного обращения   
к исполнителю с соответствующим заявлением. В случае же отсутствия соответствующего волеизъявления осуществление в одностороннем порядке действий, направленных на предоставление данной услуги, а также последующее включение платы за нее в платежные документы, традиционно и привычно   
для потребителя предназначенные для оплаты иных услуг, может расцениваться как навязывание услуги потребителю, несанкционированное вторжение в его имущественную сферу и нарушение автономии его воли.

Рассмотрение обращений по таким доводам осуществляется путем проведения профилактических мероприятий. Нарушения прекращаются, но только в отношении конкретных потребителей, которые подали в Управление жалобу.

Профилактика правонарушений – одно из приоритетных направлений деятельности Управления. Основной принцип – предотвращение нарушения   
и принятие мер по устранению его последствий вместо применения мер административной ответственности.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид профилактического мероприятия** | **2022 год** | **2023 год** | **9 месяцев**  **2024 года** |
| Информирование | 1 545 | 2 076 | 2 593 |
| Объявление предостережений, | 1 095 | 2 264 | 1 638 |
| из них возражений на предостережения | 13 | 26 | 14 |
| Консультирование | 2 384 | 3 181 | 2 815 |
| Профилактический визит | 598 | 955 | 967 |

Президентом Российской Федерации поставлена задача: «Начиная с 2025 года полностью перейти на риск-ориентированный подход. Там, где риски отсутствуют, применять профилактические меры».

Внедрение риск-ориентированного подхода позволяет заранее предусмотреть, какие объекты нуждаются во внимании, и проверять только те из них, где есть высокая вероятность нарушения законодательства.

Утверждение новых индикаторов риска нарушений обязательных требований связано с новыми полномочиями Управления. В ряд законодательных актов внесены дополнения, в том числе в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1   
«О защите прав потребителей»: в рамках федерального государственного надзора   
в области защиты прав потребителей осуществляется контроль за соблюдением продавцами и владельцами агрегаторов обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, а также к передаче необходимой информации   
в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ).

Одной из основных целей маркировки отдельных товаров средствами идентификации является защита прав потребителей. В настоящее время Управление уполномочено проводить контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации 12 групп товаров: табачная и никотинсодержащая продукция, упакованная питьевая вода, товары легкой промышленности, молочная продукция, обувь, парфюмерия, фототехника, шины, меховые изделия, биологически активные добавки к пище, кожные антисептики и безалкогольные напитки.

В конце 2024 года разработаны и утверждены Федеральной службой   
по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека   
47 индикаторов риска по защите прав потребителей, 46 из которых по маркировке товаров – в системе «Честный знак».

Выявление соответствия установленному индикатору риска само по себе   
не является нарушением обязательных требований, но с высокой степенью вероятности свидетельствует о наличии нарушений и риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям – жизни и здоровью граждан, приобретающих данную продукцию.

Выявление индикаторов риска надзорным органом осуществляется ежемесячно по данным, содержащимся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ). Система самостоятельно выявляет точки реализации продукции с конкретными цифровыми данными по утвержденным индикаторам риска.

Основными целями проведения проверок соблюдения предпринимателями законодательства по цифровой маркировке являются «обеление» рынка   
и пресечение оборота контрафакта в розничной торговле. Результативность проведенных проверок по индикаторам риска обязательных требований   
к маркировке товаров средствами идентификации достаточно высока и составила 98%.

Всего с начала работы установлено 199 срабатываний индикаторов риска.

В ходе проведения проверок по 134 выявленным индикаторам риска   
в отношении некоторых категорий товаров (табак, упакованная вода, продукция легкой промышленности, молоко, обувь, парфюмерия, шины, мех) проинспектировано путем осуществления инструментального обследования более 54 тыс. единиц товаров. В связи с выявлением реализации контрафактной продукции на 77 объектах арестовано порядка 2,4 тыс. единиц продукции   
(5% от всей проверенной продукции). Должностными лицами Управления отобран 237 образец продукции для проведения экспертизы соответствия маркировки обязательным требованиям технических регламентов, по результатам экспертизы 2,2 тыс. единиц продукции подлежали перемаркировке.

По выявленным нарушениям в отношении продавцов составлено   
345 протоколов по делу об административном правонарушении.

В зоне риска по обороту немаркированной продукции находятся обувь (наибольший процент ареста товаров), товары легкой промышленности и табачная продукция.

Основные нарушения, выявляемые в ходе проверок: нарушение требований   
к передаче информации в систему «Честный знак»; несоблюдение ограничений   
и запретов; продажа товаров без маркировки; нарушение требований технических регламентов; недоведение до потребителей необходимой информации о продавце, товаре; отсутствие товаротранспортной документации и прочие.

В 2024 году действовали особенности оценки соблюдения обязательных требований к розничной реализации табачной и никотинсодержащей продукции   
в рамках надзора в области защиты прав потребителей.

Благодаря утвержденному Правительством Российской Федерации механизму проведения контрольных мероприятий оперативно выявлена и пресечена торговля контрафактной табачной и никотинсодержащей продукцией путем проведения контрольных закупок без согласования с прокуратурой на основании получения сведений от органов государственной власти о событиях правонарушений, касающихся неисполнения ограничений при продаже такой продукции.

Результативность новой формы проверочных мероприятий достаточно высока: по результатам контрольных закупок выявлена и арестована находящаяся   
в незаконном обороте продукция почти на каждом втором объекте розничной продажи табака и никотинсодержащей продукции. По результатам проведения   
418 выездных обследований незамедлительно проведено 156 контрольных закупок (37,3% обследований от всех проведенных обследований завершились закупкой). Всего в ходе закупок проинспектировано более 31 тыс. единиц продукции, арестовано около 14,5 тыс. единиц продукции (процент ареста составил 46,7%). Арест продукции произведен на 136 объектах (87,2% продукции от всей проверенной продукции).

Выявлены нарушения обязательных требований к реализации товаров   
на 297 объектах, реализующих табачную и никотинсодержащую продукцию,   
в частности: дистанционная продажа; открытая выкладка и демонстрация товаров; несоответствие требованиям по оформлению и наличию прейскуранта; размещение объекта торговли в 100-метровой зоне от образовательных организаций; стимулирование продажи; поштучная продажа сигарет; реализация запрещенных   
к продаже продуктов (насвай, снюс). На 152 объектах установлено непредставление сведений и нарушение порядка и сроков представления сведений, а также представление неполных и недостоверных сведений оператору государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

Всего по результатам закупок составлено 483 протокола по делу   
об административном правонарушении. Передано в суд на рассмотрение   
129 протоколов для принятия решения о конфискации арестованной продукции.

Контроль за разрешительным режимом на кассе при выводе из оборота маркируемой продукции с сентября 2024 года входит в полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Несоблюдение запрета влечет административную ответственность.

В 2024 году продолжалась работа по защите прав потребителей в судебном порядке. Результаты судебной защиты представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Год** | **Заключения по делу** | | **Иски в защиту неопределенного круга лиц** | **Иски в защиту конкретного потребителя** | |
| **дано заключений** | **присуждено денежных средств,**  **тыс. руб.** | **подано исков** | **присуждено денежных средств,**  **тыс. руб.** |
| 2022 | 113 | 7 159,0 | 111 | 32 | 1 447,0 |
| 2023 | 129 | 5 838,6 | 114 | 44 | 4 637,3 |
| 2024  9 месяцев | 67 | 11 643,0 | 82 | 33 | 8 240,0 |

Консультационная помощь граждан проводится в круглосуточном режиме,   
в разных форматах, Одним из них, имеющим положительный отклик, является созданный в 2023 году в Ленинградской области «Марафон консультирования».