

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО ХАНТЫ-  
МАНСИЙСКОМУ АВТОНОМНОМУ ОКРУГУ - ЮГРЕ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ЦЕНТР  
ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ  
ОКРУГЕ - ЮГРЕ"**

## **ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОКЛАД**

**"Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном  
округе - Югре в 2023 году"**

**г. Ханты-Мансийск**

**2024 год**

**Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре в 2023 году: Государственный доклад. — П.: Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре», 2024.**

**Под редакцией Руководителя Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре - главного государственного санитарного врача по Ханты - Мансийскому автономному округу - Югре Соловьевой М. Г., главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» Козловой И. И.**

**При подготовке доклада использованы данные официальной статистической отчетности, сведения Департамента внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органов местного самоуправления, Общественных объединений потребителей, суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре».**

**© Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре**

**© ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО - Югре**

## Оглавление

1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ В ХАНТВ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ – ЮГРЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ -----	5
2. ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ «РЕГУЛЯТОРНОЙ ГИЛЬТИНЫ». -----	10
3. ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЮГРЫ. -----	12
4. РЕЗУЛЬТАТЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА ЮГРЫ. -----	16
4.1 Продажа товаров по договору розничной купли продажи, в том числе в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения), по образцам _____	22
4.2 Услуги в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения). .....	41
4.3 Общественное питание .....	43
4.4. Бытовое обслуживание населения .....	46
4.5 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и услуги автостоянок .....	49
4.6 Гостиничные услуги .....	51
4.7 Туристские услуги.....	57
4.8 Транспортные услуги.....	63
4.9 Услуги связи .....	66
4.10 Деятельность на финансовом рынке .....	72
4.11 Долевое строительство жилья и жилищно-коммунальные услуги	77
4.12 Образовательные услуги .....	86
4.13 Медицинские услуги.....	88
4.14 Культурно-развлекательные услуги.....	92
4.15 Прочие виды деятельности .....	97

4.16	Исполнение Управлением программы профилактики нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей .....	101
5.	РЕЗУЛЬТАТЫ КОНТРОЛЯ ЗА МАРКИРОВКОЙ ТОВАРОВ СРЕДСТВАМИ ИДЕНТИФИКАЦИИ И ОБОРОТОМ ПРОДУКЦИИ НА РЫНКЕ ЮГРЫ -----	107
6.	РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЕМ КЛЮЧЕВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ -----	133
7.	СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ХАНТЫ – МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ. -----	138
8.	ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ХАНТЫ – МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ. РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ, ПОДПРОГРАММЫ И ИНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. -----	142
9.	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И РОЛЬ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА В ОБЕСПЕЧЕНИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЮГРЫ. -----	178
9.1	Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2018–2023 годы).....	179
10.	РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. -----	181
	Перспективы и задачи в области защиты прав потребителей: планы на 2024 год -----	186
	Приложение 1. Список таблиц -----	189
	Приложение 2. Список иллюстраций -----	191

## **1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

Современные изменения в законодательстве и судебная практика показывают, что права потребителей становятся все более защищёнными от возможных злоупотреблений со стороны продавцов, изготовителей и исполнителей услуг. Потребителям следует обращать внимание на условия, предлагаемые предприятиями при заключении договоров, особенно в сфере купли-продажи, оказания услуг и выполнения работ. Нарушение этих условий дает законное право обратиться с претензией к предприятию.

Предпринимателям также важно учитывать последние изменения в законодательстве, касающиеся защиты прав потребителей. Судебная практика указывает на то, что нельзя отказывать потребителю в удовлетворении его требований или игнорировать их, даже при отсутствии заключенного договора. В случае причинения вреда потребителю или его имуществу, он имеет право требовать возмещения этого вреда независимо от наличия договора.

Поправки в КоАП РФ предусматривают ответственность предпринимателей за необоснованный отказ или уклонение от рассмотрения требований потребителя, что может привести к наложению административного штрафа на продавца, изготовителя или исполнителя.

Федеральным законом № 505-ФЗ<sup>1</sup> были внесены изменения в статью 14.8 КоАП РФ. Введены новые пункты 2.1 и 4.1. Пункт 2.1 установил административную ответственность за навязывание потребителю дополнительных товаров или услуг перед заключением договора о приобретении основных товаров. Нарушение этого пункта влечет штраф для должностных лиц от 2 000 до 4 000 рублей, для юридических лиц – от 20 000 до 40 000 рублей. Исключением являются случаи, связанные с

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 19.10.2023 N 505-ФЗ "О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях"

обязательным страхованием, которые регулируются статьей 15.34.1 КоАП РФ.

Пункт 4.1 предусматривает административную ответственность за необоснованный отказ в рассмотрении требований потребителя или уклонение от их рассмотрения. Нарушение этого пункта ведет к штрафам для должностных лиц от 15 000 до 30 000 рублей, для юридических лиц – от 100 000 до 300 000 рублей. Продавцы, изготовители и исполнители обязаны мотивированно отвечать на претензии потребителей.

Эти законодательные изменения усиливают механизм защиты прав потребителей и предоставляют больше возможностей для защиты от некорректного поведения продавцов. Они подталкивают предпринимателей к большей ответственности перед потребителями.

С 3 ноября 2023 года начал действовать новый список Роспотребнадзора с индикаторами риска в различных сферах, включая торговлю и защиту прав потребителей. В рамках надзора ведомство применит новый перечень индикаторов риска. Среди них наличие информации о продаже упакованной питьевой воды с кодом маркировки, которую ранее вывели из оборота, а также информация о продажах воды с отсутствующей маркировкой при определенных условиях.

Эти показатели риска утверждены также для надзора за розничными продавцами товаров легкой промышленности, молочной продукции, обуви, шин, парфюмерии, меховых изделий и фототехники.

Согласно приказу Роспотребнадзора от 14.09.2023 года № 635<sup>2</sup>, при обнаружении указанных индикаторов риска, Роспотребнадзор может провести внеплановые проверки, согласовав это с прокуратурой.

С 1 сентября 2023 года вступили в силу новые «Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг»<sup>3</sup>, направленные на защиту прав

---

<sup>2</sup> Приказ Роспотребнадзора от 14.09.2023 N 635 "Об утверждении перечня индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей"

потребителей. Согласно данным правилам, поставители таких услуг, включая фитнес-клубы, обязаны информировать клиентов о правилах оказания услуг. Для этого необходимо разместить эти правила на веб-сайте, информационных стендах и в других доступных местах.

Кроме информации, требуемой Законом о защите прав потребителей, исполнители должны предоставить дополнительные сведения до и в течение действия договора. В частности, это:

1. Перечень предоставляемых услуг.
2. Формы и условия их предоставления, включая порядок оплаты.
3. Условия изменения или расторжения договора.
4. Список и стоимость дополнительных платных услуг, если такие есть.

Эти данные должны наглядно и понятно предоставляться на русском языке, а также, возможно, на языках регионов или родных языках народов РФ.

Согласно новым правилам, исполнители обязаны бесплатно вызывать скорую помощь и предоставлять аптечку по запросу потребителя, а также без запроса при необходимости. Перед началом занятий требуется провести инструктаж по технике безопасности и попросить клиента подписать соответствующий журнал. В случае отказа клиента от инструктажа, риски нарушения правил безопасности ложатся на него.

Также Центральный банк РФ дал рекомендации кредитным учреждениям, таким как банки и МФО, более прозрачно информировать клиентов о дополнительных услугах, связанных с потребительскими кредитами или займами. ЦБ РФ подчеркнул важность разъяснения, что покупка дополнительных услуг не является обязательной при выдаче кредита или займа.

---

<sup>3</sup> Постановление Правительства РФ от 30.01.2023 N 129 "Об утверждении Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг"

ЦБ РФ рекомендует предоставлять сведения о дополнительных услугах наряду с финансовыми продуктами, а также давать потребителям возможность сравнить условия с и без этих услуг. Клиентов нужно также информировать о возможности оплаты дополнительных услуг как собственными средствами, так и средствами кредита. Использование заемных средств может увеличить расходы из-за начисления процентов.

Эти рекомендации касаются не только потребительских кредитов, но и займов, и призваны улучшить информирование потребителей о финансовых продуктах и дополнительных услугах.

Важно также учитывать разъяснения Верховного Суда относительно возмещения вреда потребителям<sup>4</sup>, даже если договорные отношения с исполнителем отсутствовали. Данная позиция защищает права граждан в случаях, когда ущерб нанесен в результате некачественного оказания услуг или предоставления товаров.

Примером может быть ситуация, когда управляющая компания не выполняет свои обязанности, и это приводит к ущербу имуществу, припаркованному на обслуживаемой территории. В подобных случаях суды ранее не применяли нормы о моральном вреде и потребительском штрафе, так как пострадавшие не являлись потребителями услуг. Однако Верховный Суд разъяснил, что согласно Закону о защите прав потребителей, право на возмещение вреда предоставляется любому потерпевшему, независимо от наличия договорных отношений с исполнителем.

В данном деле, так как судом был подтвержден факт причинения вреда гражданину в результате ненадлежащего оказания услуг ответчиком, Верховный Суд признал неверными заключения нижестоящих судов о невозможности применения Закона о защите прав потребителей к этим правоотношениям. Эти разъяснения играют важную роль для судебной практики, так как нередко случаются инциденты, когда владельцам

---

<sup>4</sup> "Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.10.2023)

транспортных средств наносится ущерб их имуществу из-за ненадлежащего выполнения обязательств управляющими компаниями, таких как своевременная очистка крыш от снега или предупреждение о проведении ремонтных работ на крыше или фасаде здания. Важно отметить, что часто пострадавшие не состоят в договорных отношениях с исполнителями услуг, однако Закон о защите прав потребителей позволяет им требовать компенсацию морального вреда и взыскание потребительского штрафа, которые нижестоящие суды не всегда учитывали. Таким образом, с появлением разъяснений Верховного Суда судебная практика в этой сфере может измениться в сторону лучшей защиты прав пострадавших граждан, даже если они не заключили договор с исполнителем. Это важный шаг на пути к справедливости и защите интересов потребителей, который следует поддерживать и продвигать в правовой среде.

## **2. ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ «РЕГУЛЯТОРНОЙ ГИЛЬОТИНЫ».**

В условиях современного ужесточения правовых норм в сфере защиты прав потребителей осуществление федерального государственного контроля становится критически важной задачей.

Одна из ключевых особенностей этого процесса – необходимость соответствовать новым стандартам «регуляторной гильотины», направленным на регулярное сокращение нормативных актов для упрощения и оптимизации законодательства. Это требует от контролирующих органов высокого уровня профессионализма и ответственности.

Государственный контроль в этой области включает несколько основных задач. Во-первых, эффективное обеспечение контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Для этого контролирующие органы должны обладать не только высокой квалификацией, но и современными информационными технологиями для оперативного анализа данных и выявления нарушений.

Во-вторых, защита прав потребителей и предотвращение негативных последствий для них. Контролирующие органы должны быстро реагировать на обращения граждан, проводить проверки и принимать меры против нарушителей в соответствии с законодательством.

В-третьих, контроль должен способствовать развитию бизнеса в рамках закона, создавая условия для снижения рисков для предпринимателей, стимулируя развитие конкурентных рынков и привлечение инвестиций. Важную роль здесь играют консультации и обучение представителей бизнеса для подготовки их к соблюдению нормативных требований.

Таким образом, реализация федерального государственного контроля в сфере защиты прав потребителей в условиях «регуляторной гильотины» требует от контролирующих органов не только профессионализма и ответственности, но и умения адаптироваться к новым требованиям и эффективно взаимодействовать с другими структурами. Это в конечном итоге обеспечит защиту прав потребителей и соблюдение законодательства в современных условиях.

Для успешного выполнения задачи контролирующим органам необходимы профессионализм, ответственность, адаптация к новым стандартам и эффективное взаимодействие с другими учреждениями.

### **3. ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЮГРЫ.**

В целом за 2023 год количество обращений, поступивших в Управление, включая территориальные отделы, увеличилось на 7% по сравнению с количеством обращений, поступивших в Управление и его территориальные отделы в 2022 году.

Эта тенденция замечена практически по всем направлениям. Особенно выделяются резкое увеличение количества обращений по таким направлениям, как оказание услуг и розничная торговля с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения) (+123%) и образовательная деятельность (+109,1%). Это связано с резким ростом интереса граждан к оказанию услуг и торговле посредством интернет-коммуникаций и использованием маркетплейсов, выступающих в качестве агрегаторов при реализации товаров, работ и услуг.

**Таблица 1 Структура обращений граждан в разрезе сфер деятельности**

<b>Структура потребителей обращений</b>	<b>Всего получено обращений в 2021 году</b>	<b>Всего получено обращений в 2022 году</b>	<b>Всего получено обращений в 2023 году</b>	<b>Сравнение в % к предыдущему периоду (2021-2022 гг)</b>
<b>ВСЕГО обращений</b>	2319	2424	2593	<b>7,0</b>
Розничная торговля	978	1012	1483	<b>46,5</b>
из них продовольственными товарами	308	232	134	<b>-42,2</b>

<b>в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения)</b>	119	122	273	<b>123,8</b>
по образцам	128	46	78	<b>69,6</b>
в том числе: в сфере услуг	1341	1412	1110	<b>-21,4</b>
<b>из них: в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения)</b>	3	38	41	<b>7,9</b>
общественного питания	73	109	74	<b>-32,1</b>
бытового обслуживания населения	97	93	73	<b>-21,5</b>
<b>технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств</b>	9	37	25	<b>-32,4</b>
<b>услуг автостоянок</b>	2	6	1	<b>-83,3</b>
<b>гостиничных услуг</b>	2	13	5	<b>-61,5</b>
<b>туристских услуг</b>	124	85	18	<b>-78,8</b>
транспортных услуг	332	161	146	<b>-9,3</b>
из них перевозок: на железнодорожном транспорте	0	0	2	<b>0,0</b>
на внутреннем водном транспорте	2	1		<b>-100,0</b>
воздушным транспортом	293	133	113	<b>-15,0</b>
автомобильным транспортом и	28	17	22	<b>29,4</b>

городским наземным электрическим				
услуг связи	108	111	109	<b>-1,8</b>
из них: подвижной связи	10	31	43	<b>38,7</b>
местной, внутризонавой, междугородной, международной телефонной связи	17	19	11	<b>-42,1</b>
телевизионной связи	19	7	6	<b>-14,3</b>
телематической связи	4	15	25	<b>66,7</b>
по передаче данных	7	18	11	<b>-38,9</b>
деятельности на финансовом рынке	164	199	171	<b>-14,1</b>
из них: страховой деятельности	33	40	41	<b>2,5</b>
банковской деятельности	89	132	96	<b>-27,3</b>
микрофинансовой деятельности	7	15	12	<b>-20,0</b>
деятельности платежных агентов	0	4	3	<b>-25,0</b>
долевого строительства жилья	2	0	2	<b>0,0</b>
жилищно-коммунальных услуг	84	104	160	<b>53,8</b>
образовательных услуг	25	11	23	<b>109,1</b>
медицинских услуг	51	29	41	<b>41,4</b>
риэлтерская деятельность	2	6	4	<b>-33,3</b>
культурно-развлекательные мероприятия	45	16	14	<b>-12,5</b>

прочих видов деятельности <sup>5</sup>	221	428	241	<b>-43,7</b>
--	-----	-----	-----	--------------

В общем объеме всех полученных в 2023 году обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (2593), доля непосредственно письменных обращений от граждан (2079) составила 80%. Всего рассмотрено 2207 обращений, из которых в 92,7% случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2046); 8,4% (185) направлено на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или к иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией; лишь 0,2% (4) стали основанием для проведения контрольных надзорных мероприятий.

Для сравнения: в аналогичном периоде 2022 года было рассмотрено 2395 обращений, из которых в 91,7% случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2195); 8,4% (200) были направлены на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или к иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией; 1% (25) обращений стали основанием для проведения административных расследований и 0,3% (8) стали основанием для проведения контрольных надзорных мероприятий.

---

<sup>5</sup> Иные виды услуг, в том числе коллекторы, адвокаты, информация в сети «Интернет», услуги по обслуживанию домофона, обращения юридических лиц/индивидуальных предпринимателей, разъяснения судебного производства, жалобы на иные органы государственной власти, о выплате пособий, на действия работодателя, законность требования ношения масок в общественных местах

#### **4. РЕЗУЛЬТАТЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СЕКТОРАХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА ЮГРЫ.**

В соответствии с п. 6 (1) Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 года №412 и п. 21 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 года № 1005, федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей в 2023 году осуществляется, как и в прежние годы, без проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий.

Вместе с тем, в рамках положений Федерального закона № 248-ФЗ<sup>6</sup>, в 2023 году Управлением проведено 16 внеплановых мероприятий по контролю с взаимодействием:

- 2 документарные проверки;
- 5 выездных внеплановых проверок;
- 3 мероприятия в форме выборочного контроля;
- 6 инспекционных визитов.

Также, должностными лицами Управления в 2023 году проводились мероприятия без взаимодействия: – 453 выездных обследования (без взаимодействия с контролируемым лицом); – 609 мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Законодательством Российской Федерации предусмотрены нормы, обеспечивающие право потребителей на получение качественных работ, товаров и услуг, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав

---

<sup>6</sup> Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации"

потребителей». Нарушение данного права, как правило, из года в год сохраняется на высоком уровне. Так, в 2023 году 33 % от числа всех выявленных нарушений касались именно качества работ, товаров и услуг (для сравнения, в 2022 году данный показатель составил 43 %).

**Таблица 2 Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»**

<b>Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»</b>	<b>2022 год</b>	<b>2023 год</b>
<b>Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего</b>	<b>20</b>	<b>342</b>
<b>из них: Закона «О защите прав потребителей», в т. ч. по статьям:</b>		
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	8	18
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	0	1
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	0	18
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	2	1
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	0	96
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	0	0
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей», включая нарушения иных	3	0

НПА		
Нарушения иных нормативных правовых актов РФ (в т.ч. законов и др.)	6	199

По результатам проведения в 2023 году контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований (общее количество которых составило 18) по фактам выявленных нарушений обязательных требований:

1. Было составлено 32 протокола об административных правонарушениях. Этот факт подтверждает, что процессуальные решения, принимаемые должностными лицами Управления при рассмотрении обращений потребителей, были обоснованными и соответствовали выявленным нарушениям.

2. В судебные органы в 2022-2023 годах иски (заявления) не подавались, тогда как в 2021 году было подано 2 исковых заявления. Это может свидетельствовать как об отсутствии необходимости судебного вмешательства в последние годы, так и о возможном улучшении компенсационных и досудебных процедур.

В 2023 году специалисты Управления реализовали 12 составов из 47 административных правонарушений, предусмотренных Кодексом Российской Федерации по делам об административных правонарушениях, и находящихся в полномочиях должностных лиц Роспотребнадзора. Это составляет всего 26% от общего числа составов в области защиты прав потребителей.

Кроме того, уполномоченными должностными лицами Управления в 2023 году было вынесено 108 постановлений по делам об административных правонарушениях. В 2022 году этот показатель составлял 174 постановления. Из этих 108 постановлений в 2023 году:

- 28 постановлений были вынесены в виде предупреждения,

о 61 постановление – в виде административного штрафа, общая сумма которых составила 2589,5 тыс. рублей. В 2022 году сумма административных штрафов была значительно выше и составляла 4926,5 тыс. рублей.

Эти данные свидетельствуют о снижении числа вынесенных постановлений по делам об административных правонарушениях и уменьшении суммы наложенных штрафов в 2023 году по сравнению с предыдущим годом. Это может указывать на улучшение соблюдения обязательных требований со стороны поднадзорных субъектов или изменение подходов к административной практике.

**Таблица 3 Динамика показателей административной активности  
Управления в потребительской сфере**

<b>Наименование показателя административной деятельности</b>	<b>2022 год</b>	<b>2023 год</b>
Возбуждено дел об административных правонарушениях, ед.	81	32
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности, ед.	174	108
Вынесено представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, ед.	40	28
Направлено в суд дел об административных правонарушениях в целях назначения административного наказания, ед.	12	2
Принято судами решений о назначении административного наказания, ед.	12	2

Сумма наложенных штрафов, т. руб.	4926,5	2589,5
Средняя сумма наложенного штрафа, т. руб.	26,5	24
Сумма взысканных штрафов, т. руб.	3648,7	1482,5

В целом, снижение количества дел об административных правонарушениях в 2023 обусловлено, в первую очередь, продлением действия Постановления Правительства № 336<sup>7</sup> от 10.03.2022.

В 2023 году Управление Роспотребнадзора не реализовывало свои полномочия, закреплённые пунктом 7 статьи 40 Закона "О защите прав потребителей", касающиеся направления в суд заявлений о ликвидации разных субъектов предпринимательской деятельности (таких как изготовители, исполнители, продавцы и т.д.) за неоднократное и грубое нарушение прав потребителей.

Тем не менее, Управление продолжило активно работать по другой важной функции, указанной в подпункте 5 пункта 2 статьи 40 вышеупомянутого закона. Эта функция включает учет и анализ случаев, связанных с причинением вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу, когда это связано с приобретением и использованием товаров и услуг с недостатками или опасных товаров и услуг. Сюда также относится анализ случаев предоставления потребителям недостоверной или вводящей в заблуждение информации о товарах и услугах.

Анализ обращений граждан в 2023 году показал, что в Управление поступило 214 заявлений, связанных с угрозой причинения вреда охраняемым законом ценностям. Эти случаи были распределены по сегментам потребительского рынка следующим образом:

<sup>7</sup> Постановление Правительства РФ от 10.03.2022 N 336 "Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля" (далее по тексту - Постановление Правительства №336)

**Таблица 4 Количество случаев причинения вреда/угрозы причинения вреда в разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности)**

<b>Сегменты деятельности</b>	<b>Количество случаев</b>	<b>Доля от общего число зарегистрированных, % (2207)</b>
<b>Всего</b>	214	9,7
Розничная торговля	162	7,3
из них продовольственными товарами	4	0,2
в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения)	12	0,5
по образцам	7	0,3
В сфере услуг	52	2,4
общественного питания	5	0,2
бытового обслуживания населения	7	0,3
технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств	9	0,4
транспортных услуг	3	0,1
автомобильным транспортом и городским наземным электрическим	1	0,01
услуг связи	3	0,1

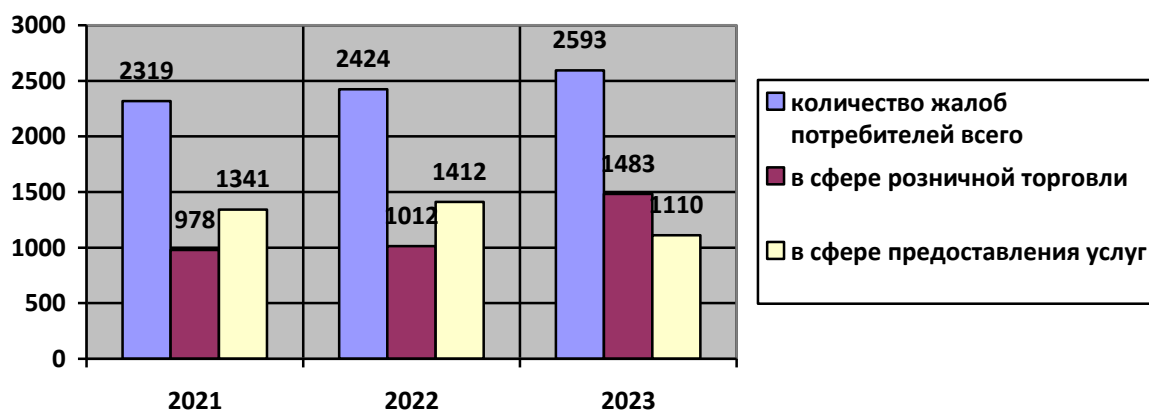
телевизионной связи	1	0,0
телематической связи	2	0,1
жилищно-коммунальных услуг	16	0,7
прочих видов деятельности	8	0,4

Эти данные помогают идентифицировать наиболее проблемные сегменты рынка и указывают на необходимость усиления контроля и надзорных мероприятий именно в этих областях.

#### **4.1 Продажа товаров по договору розничной купли продажи, в том числе в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения), по образцам**

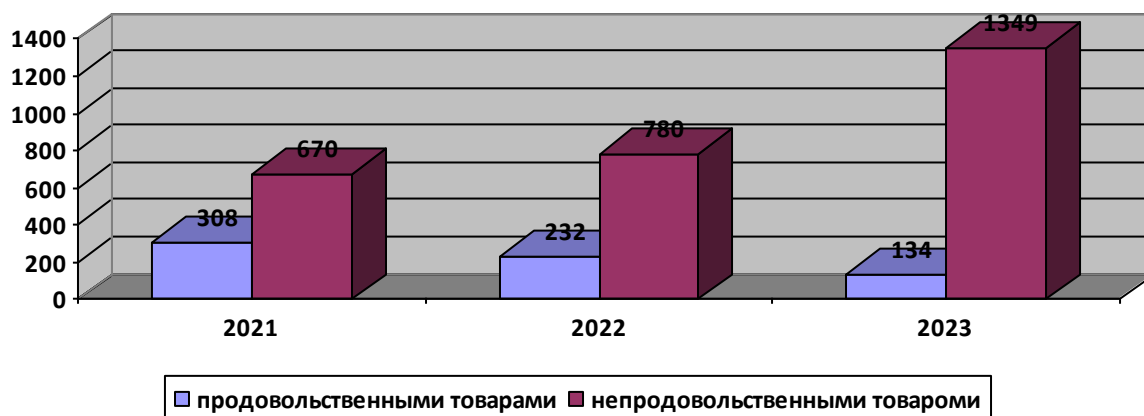
Общее количество в 2023 году поступивших в Управление обращений на нарушения прав потребителей – 2593, удельный вес обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства в сфере розничной торговли, по сравнению с 2022 годом, увеличился, составив 57,2 % против 41,7 % в 2022 году.

Так, в управление Роспотребнадзора в 2023 году поступило 1483 обращения на розничную торговлю (в 2022 году – 1012), прирост составил 46,5 % (показатели динамики числа соответствующих обращений, поступивших в Управление и его территориальные органы с 2021 по 2023 год, приведены на рис. 1).



**Рис. 1** Динамика числа обращений с соответствующими жалобами, поступившими в Управление с 2021 по 2023 год

В 2023 году, как и в прошлом, недовольственные товары чаще упоминаются в обращениях граждан (91% обращений связано с обстоятельствами приобретения недовольственных товаров), показатель прироста этих обращений (по сравнению с 2022 годом) (72,9%). Показатель обращений, связанных с покупкой продовольственных товаров снизился (72,9 %) (соответствующие данные за период с 2021 по 2023 г. приведены на рис. 2).



**Рис. 2** Показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и непродовольственные товары

Рост числа обращений на сфере розничной торговли произошел, в том числе за счет большего числа обращений по тематике «дистанционная торговля» (из общего числа обращений (1483), поступивших применительно

к сфере розничной торговли, с дистанционным способом продажи товаров были связаны 273 или 18,4 % (в 2022 году – 12 %) (отдельная структура и динамика поступающих обращений, связанных с нарушением потребительских прав граждан в розничной торговле за период 2021–2023 гг., представлена в табл. 5).

**Таблица 5 Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре за период 2021–2023 гг.**

	2021 год	2022 год	2023 год
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего	2319	2424	2593
В том числе по вопросам розничной торговли	978	1012	1483
Из них			
– продовольственными товарами	308	232	134
– непродовольственными товарами	670	780	1349
Из них			
– на продажу товаров дистанционным способом	119	122	273
– на продажу товаров по образцам	128	46	78

Основные мотивы, по которым потребители обращаются в контролирующие органы по поводу защиты своих прав в сфере розничной торговли. Эти мотивы можно классифицировать следующим образом:

1. **Ненадлежащее исполнение договорных обязательств:** Потребители часто жалуются на то, что продавцы или изготовители не соблюдают условия договора касательно соответствия товара установленным требованиям. Это может касаться как физических, так и функциональных характеристик товара, указанных в договоре или нормативных актах.

2. **Нарушения гарантийного срока:** Жалобы также часто связаны с нарушением гарантийного срока на товары. Потребители ожидают, что все выявленные недостатки в течение гарантийного срока будут исправлены, либо товар будет заменен. Нарушения могут касаться как самого срока гарантии, так и обязательств продавца или изготовителя по устранению недостатков в его рамках.

3. **Вопросы безопасности товара:** Безопасность товара — критически важный аспект. Потребители обращаются к контролирующим органам, когда считают, что приобретенный товар может представлять угрозу для их здоровья или жизни. Такие жалобы регулируются статьей 7 и могут касаться различных аспектов безопасности, включая физические, химические и иные риски.

4. **Неполная или недостоверная информация:** Потребители также обращаются за защитой своих прав, когда обнаруживают, что информация о товаре, его свойствах, продавце или условиях приобретения была неполной или недостоверной. Закон требует от продавцов и изготовителей предоставления полных и точных сведений, касающихся продаваемых товаров.

5. **Ответственность хозяйствующего субъекта:** Вопросы, касающиеся ответственности продавца или изготовителя перед потребителем, также часто становятся поводом для обращений. Эти вопросы могут касаться компенсаций за моральный вред, возмещения убытков и других видов ответственности.

6. Недопустимые условия договора: Случаются ситуации, когда договор между продавцом и потребителем содержит условия, которые ущемляют права потребителя. Такие условия могут быть признаны недействительными, и потребители часто жалуются именно на это.

7. Обеспечение реализации законных прав: Потребители также требуют обеспечения реализации своих законных прав, если считают, что они были ущемлены или не выполнены продавцом или изготовителем.

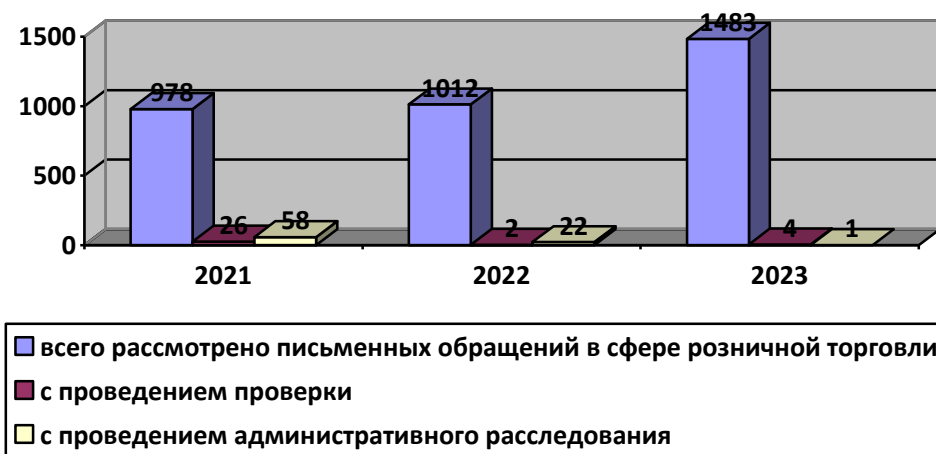
Из 1483 рассмотренных обращений, связанных с вопросами защиты прав потребителей в сфере розничной торговли, только 4 обращения стали основанием для проведения контрольного (надзорного) мероприятия, и одно обращение — для проведения административного расследования. Это может свидетельствовать как о высоких стандартах рассмотрения таких дел, так и о компетентности и удовлетворительной работе продавцов в большинстве случаев.

В 2023 году Управление активно использовало меру реагирования в форме предостережений для пресечения неправомерных действий со стороны хозяйствующих субъектов.

Это привело к значительному увеличению данного показателя в сфере розничной торговли: в 2023 году число выданных предостережений увеличилось вдвое и составило 264, что составляет 24,3% от общего числа, по сравнению с предыдущим годом.

Рассмотрение жалоб, связанных с нарушением прав потребителей в розничной торговле, привело к возбуждению 8 дел об административных правонарушениях в 2023 году (для сравнения, в 2022 году было возбуждено 35 дел).

Также стоит отметить, что количество разъяснений законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, предоставленных потребителям по вопросам, касающимся сферы торговли, снизилось в 2023 году, составив 1186 разъяснений или 80%, по сравнению с 93% в 2022 году.



**Рис. 3 Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в Управление**

Эффективным способом защиты прав потребителей, конечно, является их судебная защита. В 2023 году было подано 12 исков по фактам нарушений, выявленных по результатам рассмотрения обращений граждан в сфере розничной торговли. Эти 12 исков составляют 52,2% от общего количества поданных в этом году исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей, что демонстрирует значительный рост по сравнению с 2022 годом (33,3%).

В 2023 году Управление подало больше исков в защиту прав потребителей в сфере розничной торговли (29), чем в 2022 году (12). Из них 7 исков были поданы в защиту конкретных потребителей (6 в 2022 году), а 22 иска – в защиту неопределенного круга потребителей. Важно отметить, что иски в защиту неопределенного круга потребителей составили 78,5% от общего числа исков в сфере розничной торговли, и все они были удовлетворены, что позволяет эффективно пресекать массовые нарушения и защищать широкий круг потребителей.

Всего за 2023 год было рассмотрено 19 исков Управления, касающихся соблюдения прав потребителей в розничной торговле, и все они были удовлетворены. В отношении неопределенного круга потребителей было

рассмотрено 16 исков, и все они были удовлетворены, как и 3 иска в отношении конкретных потребителей. Общая сумма присужденной в пользу потребителей компенсации составила 561,3 тыс. руб., из которых 75,2 тыс. руб. были назначены в качестве компенсации морального вреда.

Управление также принимало участие в судах в качестве государственного органа, дающего заключение по делам в целях защиты прав потребителей. В 2023 году из 119 заключений, данных управлением, 86 (72,3 %) касались торговли, что объясняется высокой стоимостью отдельных видов товаров, таких как автомобили и технически сложные товары.

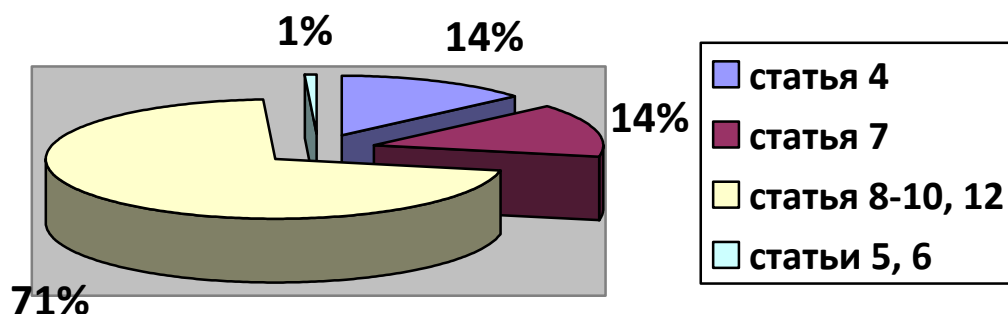
Кроме того, в 2023 году было проведено 1065 контрольных мероприятий в сфере розничной торговли, из которых только 15 потребовали взаимодействия с контролируемыми лицами. Большая часть мероприятий (98,5%) была проведена без взаимодействия, что позволило снизить административную нагрузку на субъекты малого и среднего предпринимательства. Из общего числа выявленных нарушений в розничной торговле (132), 39,1 % касались несоблюдения положений Закона «О защите прав потребителей», в основном связанных с правом потребителя на информацию.

**Таблица 6 Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

	2021 год	2022 год	2023 год
Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей» всего, в том числе по статьям	11	4	132
статья 4 (качество товара)	4	1	18
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)			1

статья 7 (безопасность товара)			19
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	5	1	94
статья 11 (режим работы продавца)	1		
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)			
другие нарушения Закона	1	2	

Нарушения в розничной торговле требований статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 71,2 % от общего их числа, нарушения обязательных требований к безопасности товаров – 14,3 % (рис. 4).



**Рис. 4 Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в 2023 году**

В течение 2023 года Управление активно занималось предупреждением нарушений обязательных требований законодательства о защите прав

потребителей в сфере розничной торговли. В частности, внимание уделялось выявлению нарушений требований технических регламентов Таможенного союза. Согласно данным, в рамках федерального государственного контроля (надзора) было выявлено 9 таких нарушений.

Для обеспечения благополучия населения и снижения рисков нанесения вреда охраняемым законом ценностям, Управление провело 1818 профилактических мероприятий. Это составляет 81,4 % от общего количества всех профилактических мероприятий, которых насчитывалось 2233 в 2023 году.

Профилактические мероприятия включали различные формы работы.

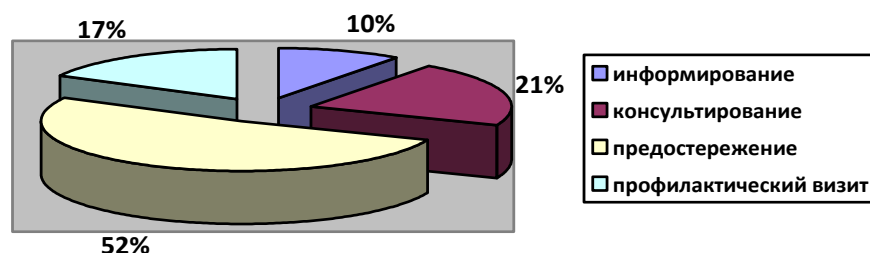
Во-первых, проводилось информирование, которое затронуло 181 мероприятие, составляющих 9,6 % от общего количества профилактических мер.

Во-вторых, Управление уделяло значительное внимание консультированию – было проведено 386 мероприятий данного типа, что составляет 21,2 % от общей доли.

Наибольший акцент был сделан на объявление предостережений. Таких мероприятий проведено 938, что составляет значимую долю в 51,5 %.

Кроме того, проводились профилактические визиты, которых зафиксировано 313, что составляет 17,2 % от общего числа профилактических мероприятий.

Итак, меры профилактики включали разнообразные подходы: информирование, консультирование, предупреждение и профилактические визиты, что способствовало снижению рисков и повышению уровня защиты прав потребителей в розничной торговле.



**Рис. 5 Структура профилактических мероприятий в сфере розничной торговли в 2023 году**

В Российской Федерации консультирование по вопросам защиты прав потребителей охватывает не только установленные законодательством обязательные требования, но и порядок осуществления государственного контроля (надзора) в этой области. Специалисты Управления оказывают консультации, которые включают информацию о периодичности контрольных мероприятий, основаниях для принятия решений надзорным органом и порядке обжалования таких решений.

Так, в 2023 году Управлением было проведено 467 консультаций, касающихся розничных продаж. Значительная часть этих консультаций, а именно 64,4 %, касалась продажи продовольственных товаров. Консультации проводились как устно, так и письменно.

Также проводились профилактические визиты в торговые организации, целью которых было информирование о существующих обязательных требованиях по защите прав потребителей. В этом году количество таких визитов составило 313, из которых 179 были направлены на торговые организации по продаже продовольственных товаров и 134 — непродовольственных товаров. В ходе этих визитов предпринимателям разъяснялись обязательные требования, предъявляемые к их деятельности.

Для снижения числа отказов предпринимателей от проведения профилактических визитов Управление организовало информационную кампанию. В СМИ, на официальных сайтах, в мессенджерах, а также посредством видеороликов были даны подробные разъяснения алгоритма проведения профилактических визитов и полномочий должностных лиц

Роспотребнадзора. Такой подход позволил увеличить осведомленность предпринимателей и снизить количество отказов.

В рамках профилактической работы также проводились различные обучающие мероприятия, тематические совещания, семинары, круглые столы и "Дни открытых дверей для предпринимателей". Это способствовало более глубокому пониманию предпринимателями требований законодательства в области защиты прав потребителей и улучшению соблюдения этих требований. Обучение проводилось как в личном общении, так и через видеоконференцсвязь в многофункциональных центрах (МФЦ) и торговых центрах.

Таким образом, в течение 2023 года были предприняты всесторонние усилия для повышения уровня информированности предпринимателей о требованиях законодательства и снижения нарушений в сфере розничных продаж.

Данные статистики за 2023 год указывают на активное использование Управлением предостережений как одной из форм реагирования в условиях моратория на проведение проверок. Управление выдало 938 предостережений лицам, занятым розничной торговлей, с указанием на недопустимость нарушений обязательных требований. Из этих предостережений 56,6% (531) приходятся на торговлю продовольственными товарами, что свидетельствует о высоком уровне внимания к этой сфере.

Особое внимание привлекает тот факт, что почти треть всех предостережений (30%) была выдана на основании обращений потребителей. Это указывает на активное участие потребителей в контроле и на важность их жалоб для надзорных органов.

Примечательно и то, что только 0,3% (3 возражения) из общего количества предостережений были оспорены контролируемыми лицами, и ни одно из этих возражений не было удовлетворено. Это может свидетельствовать о либо о высокой обоснованности и обоснованности

выданных предостережений, либо о незначительной активности контролируемых лиц в оспаривании решений надзорного органа.

Эти данные демонстрируют высокую активность органов надзора в предупреждении нарушений и низкую процентную долю успешных обжалований предостережений. Это может свидетельствовать как о правомерности действий надзорного органа, так и о слабой аргументации возражений со стороны контролируемых лиц.

### **Дистанционная торговля**

Всего в 2023 году в Управление поступило 273 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров, и по сравнению с 2022 годом их прирост составил 123,7 %.

Всего в 2023 году потребителям было дано 268 необходимых разъяснений действующего (применительно к дистанционной торговле) законодательства; на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией направлено 1 обращение из числа рассмотренных (268).

Тематика поступивших в 2023 году на дистанционную торговлю обращений потребителей была в основном связана с:

- нарушением сроков доставки товаров;
- неисполнением обязательства по передаче заказа;
- несоответствием полученного потребителем товара заказанному;
- отказом в урегулировании спора о возврате некачественного товара;
- отказом в возврате денежных средств за товар надлежащего качества

(в данном

контексте часто упоминаются технически сложные товары);

- непредоставлением информации о продавце товара;
- предъявлением необоснованного требования об оплате услуг

доставки;

- установлением минимальной суммы заказа (покупки);
- отменой заказанного потребителем товара в одностороннем порядке;
- увеличением цены товара в одностороннем порядке после оформления заказа;
- навязыванием дополнительных услуг;
- нарушением сроков перечисления денег за возвращаемый товар и т. д.

В рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году Управлением проведено 50 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятия в отношении субъектов, деятельность которых связана с дистанционными способами продажи товаров (в 2022 году – 1), причем только 2 % (1) из них проведены при взаимодействии с контролируемыми лицами; 98 % (49) мероприятия проведены без взаимодействия.

С учетом того, что специфика организации деятельности по продаже товаров дистанционным способом затрудняет, а в отдельных случаях исключает применение такого инструмента контроля как выездное обследование (и в этой связи существенную долю (98 %) от проведенных в 2023 году без взаимодействия с контролируемыми лицами мероприятий (в составе соответствующей надзорной функции) занимают мероприятия, квалифицируемые как наблюдение за соблюдением обязательных требований).

В 2023 году Управлением проведено 31 профилактическое мероприятие, касающиеся дистанционной продажи товаров. Надлежащим инструментом профилактики нарушений при организации продажи товаров дистанционным способом выступает объявление хозяйствующему субъекту предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. В 2023 году объявлено 31 соответствующих предостережений, при этом в адрес Управления не поступило ни одного возражения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, что позволяет сделать вывод о том, что

надлежащее применение данного инструмента позволяет предупреждать нарушения прав потребителей в условиях ограничения проведения контроля.

Наряду с профилактическими мероприятиями в 2023 году Управлением дано 2 заключения по делам о защите прав потребителей в сфере дистанционной розничной торговли (в 2022 году было 0), при этом отмечен высокий (100 %) процент удовлетворения требований потребителей в результате рассмотренных (с участием Роспотребнадзора) судебных дел. Общая сумма присужденных в пользу потребителей денежных средств составила 152 800 руб., из которых 6 000 руб. – компенсации морального вреда).

В 2023 году подано исков – 2 (в 2022 году было 6), из них: 2 – в защиту неопределенного круга потребителей (в 2022 году – 6). Процент удовлетворенных исков высокий – 100 %.

Подача исков в защиту неопределенного круга потребителей играет несколько ключевых ролей. Первая из них – пресечение нарушений законодательных норм, регулирующих защиту прав потребителей. В ситуациях, когда одно нарушение может затронуть множество потребителей, коллективные иски или иски от организаций, защищающих права потребителей, позволяют быстрее и эффективнее устранить такие нарушения. Это обеспечивает защиту и соблюдение прав всех пострадавших, даже если они об этом не знают или не имеют возможности самостоятельно защитить свои интересы.

Вторая важная роль – создание значимых судебных прецедентов. Судебная практика по таким делам часто становится ориентиром для будущих разбирательств аналогичных ситуаций. Решения по искам в защиту неопределенного круга потребителей задают стандарты правоприменения в конкретных областях потребительского рынка. Эти прецеденты помогают сформировать более четкое понимание и интерпретацию законодательства, что в свою очередь способствует более

эффективному его применению как потребителями, так и предпринимателями.

Создание прецедентов также способствует развитию и эволюции законодательства в сфере защиты прав потребителей, поскольку высвечивает его слабые места и необходимость совершенствования. Таким образом, подобные иски стимулируют улучшение нормативно-правовой базы и обеспечение более надежной и всесторонней защиты прав потребителей.

В целом, подача исков в защиту неопределенного круга потребителей имеет важные последствия не только для конкретных случаев, но и для всей системы защиты прав потребителей, делая её более действенной и прогрессивной.

### **Технические регламенты**

Управлением в 2023 году проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований 21-го технических регламентов Таможенного союза и Евразийского экономического союза (далее – ТР ТС и ТР ЕАЭС).

Государственный контроль (надзор) был направлен на предупреждение, обнаружение и пресечение нарушений обязательных требований посредством профилактики нарушений обязательных требований, оценки соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, выявления их нарушений, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований, устранению их последствий и (или) восстановлению правового положения, существовавшего до возникновения таких нарушений. Контрольные (надзорные) мероприятия (КНМ) проведены в отношении 508 субъектов надзора (2022 - 560). В ходе проведения контрольных (надзорных) мероприятий проведены

обследования 624 объектов надзора (2022 – 739). При этом большее число мероприятий (как и в 2022 году) касались соблюдения требований:

- ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 545 субъектов надзора (в 2022 г. – 586);
- ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 389 субъекта надзора (в 2022 г. – 551);
- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» 350 субъектов надзора (в 2022 г. – 550);
- ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» – 360 субъектов надзора (в 2022 г. – 531);
- ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» – 315 субъектов надзора (в 2022 г. – 407);
- ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» – 318 субъектов надзора (в 2022 г. – 501).
- ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» – 294 субъекта надзора (в 2022 году – 266).

Контрольные (надзорные) мероприятия в 2023 году осуществлялись посредством организации и проведения выездных проверок (221) (в структуре всех КНМ за 2023 год (547) они составили наибольшую долю – 40,2 %).

**Таблица 7 Результаты государственного надзора за продукцией (ТР ТС, ТР ЕАЭС)**

Наименование товара	Единицы измерения	Проверено товаров всего (в натуральном выражении)	обязательных требований – всего (в натуральном выражении)
1	2	3	4
Мясо и мясные	т	326,545	0,001

Мясные продукты, готовые к	т	117,471	
Птица, птицеводческие	т	117,131	0,003
Продукция из мяса птицы,	т		
Яйцо	тыс. шт.	4041	33
Молоко сырое	т		
Молоко и молочные продукты	т	123,671	28,671
Масложировые продукты	т	118,805	
Рыба, полуфабрикаты из	т	117,54	0,001
Рыбные продукты и другие	т	110,125	0,016
Кулинарные изделия	т	111,386	0,033
Хлебобулочные изделия	т	111,848	0,005
Мукомольно-крупяные	т	116,123	0,058
из них зерно и	т	3,551	
Сахар	т	116,722	
Кондитерские изделия	т	112,009	0,004
Флодоовощная продукция -	т	142,2	0,022
из них (из строки 17):	т	21,693	
зелень	т	0,049	
бахчевые культуры	т	0,5	
плоды и ягоды	т	116,828	0,022
Чай, кофе	т	0,085	
Грибы	т		
Дикорастущие пищевые	т		
Масленичное сырье	т		
Соки, морсы, нектары и	дкл	438,98	
Минеральные воды	дкл	100	
Бутилированная питьевая	дкл	449,25	
Безалкогольные напитки	дкл	42,8	
Алкогoльные напитки - всего	дкл	120,6	
из них (из строки 30): пиво	дкл	68	
Мед и продукты пчеловодства	т		
Продукты детского питания	т	0,08	
из них (из строки 33):	т		
консервы	тыс. усл. банок		
Консервы	тыс. усл. банок	2,064	
из них (из строки 36):	тыс. усл. банок	0,804	
мясные	тыс. усл. банок	0,1	
рыбные	тыс. усл. банок		
плодоовощные	тыс. усл. банок	0,89	

Пищеконцентратная	т		
Специи	т	0,005	
Табак, табачные изделия	тыс. пачек	80,515	
Биологически активные	тыс. упаковок		
Прочая пищевая продукция	т	0,11	0,025
Велосипеды, мопеды,	шт.		
Технически сложные товары	шт.		
из них (из строки 47):	шт.		
морозильники бытовые	шт.		
машины стиральные с ручным	шт.		
кондиционеры бытовые,	шт.		
машины посудомоечные	шт.		
жарочные электрошкафы	шт.		
Лампы электрические	тыс. шт.	0,02	
из них (из строки 54): лампы	тыс. шт.	0,01	
лампы накаливания свыше	тыс. шт.	0,01	
лампы люминесцентные	тыс. шт.		
светодиодные источники	тыс. шт.		
Парфюмерно-косметические	тыс. шт.	1,2	
Изделия из драгоценных	тыс. шт.		
Лекарственные препараты и	тыс. шт.		
Товары бытовой химии	тыс. шт.	0,9	
Пестициды и агрохимикаты	тыс. шт.		
Строительные материалы и	тыс. шт.		
Мебель	шт.		
из них (из строки 65):	шт.		
Непериодические издания	тыс. шт.		
Детские игрушки	тыс. шт.	0,14	
Продукция легкой	тыс. шт.	0,526	
из них (из строки 69): обувь	тыс. шт.	0,149	
Средства индивидуальной	тыс. шт.	35	

Осуществляемые контрольные (надзорные) мероприятия в 2023 году сопровождались проведением лабораторных и инструментальных исследований в количестве 14 960, а также привлечением экспертов и экспертных организаций, что позволило повысить объективность проверок. Из числа проведенных в 2023 году исследований продукции 93 выявили несоответствие нормативам, в том числе по физико-механическим, биологическим, органолептическим, санитарно-гигиеническим,

токсикологическим и токсико-гигиеническим, микробиологическим, паразитологическим, энтомологическим, радиологическим показателям; ГМО; физическим факторам.

Применительно к исследованиям проб пищевой продукции анализ показал, что доля проб, не соответствующих требованиям ТР ТС и ТР ЕАЭС, в 2023 году составила 93, что на 77,2% ниже в сравнении с 2022 годом, когда таких проб было 408.

Общее количество отобранных и исследованных проб пищевой продукции за анализируемый период снизилось с 23 613 проб в 2022 году до 14 960 проб в 2023 году. Сведения о доле проб пищевой продукции, не соответствующих установленным требованиям, за период 2019–2023 годы приведены в Таблице 8.

**Таблица 8 Доля проб пищевой продукции, не соответствующих установленным требованиям ТР ТС и ТР ЕАЭС, по ХМАО - Югре, %**

Год	Количество исследованных проб продукции всего	из них не отвечают установленным	
		абс.	%
2019	30028	422	1,41
2020	14910	327	2,19
2021	22906	404	1,76
2022	23613	408	1,73
2023	14960	93	0,63

Для того чтобы обеспечить оперативное принятие мер по изъятию из оборота пищевой продукции, не соответствующей обязательным требованиям технических регламентов, используется специализированный модуль Государственной информационной системы в области защиты прав потребителей (ГИР ЗПП). Этот модуль служит для сбора, хранения и обработки информации о такой продукции.

Использование этого модуля позволяет значительно сократить время от выявления несоответствующей продукции до принятия необходимых мер

по ее изъятию, а также обеспечивать прозрачность и точность всех действий и решений в этой области.

По результатам контрольных и надзорных мероприятий, проведенных Управлением в анализируемом периоде, были применены предусмотренные законом меры административного воздействия. В рамках этих мер было выдано 100 предписаний об устранении выявленных нарушений. Они включают предписания об устранении нарушений требований технических регламентов и о разработке программ мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда.

За 2023 год по результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях было вынесено 48 постановлений о наложении административных штрафов на общую сумму 1095 тыс.рублей. Для сравнения, в 2022 году было вынесено 111 постановлений о наложении штрафов на сумму 1579 тыс.рублей. Помимо этого, в 2023 году вынесено одно постановление о наложении административного штрафа в размере 30 тысяч рублей с конфискацией продукции на сумму 11,6 тыс.рублей. В данном случае речь шла о продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

С целью профилактики нарушений требований ТР ЕАЭС (ТР ТС) проведено 627 мероприятий. Эти мероприятия включали:

- 1565 консультирований;
- 579 профилактических визитов;
- 46 объявлений предостережений.

Эти меры направлены на повышение осведомленности и обеспечение соблюдения технических регламентов для предотвращения потенциальных нарушений

#### **4.2 Услуги в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения).**

Если рассматривать нормы, регулирующие продажу и оказание услуг дистанционным способом, то в российском специальном законодательстве наблюдается значимый пробел, так как не закреплены законодательно нормы в этой нише — законодатель достаточно точно установил правила оказания образовательных и медицинских услуг, телефонной связи, но не установлены, например, по оказанию образовательных или просветительских услуг дистанционным способом, что достаточно популярно в последнее время и имеет значение ввиду фактического согласования существенных условий конклюдентными действиями потребителя. При этом наибольший вопрос вызывает момент возникновения прав и обязанностей или установления правоотношений.

Дистанционная продажа товаров регулируется статьей 497 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) и статьей 26.1 Закона о защите прав потребителей. Однако законодатель не предусмотрел конкретные нормы для дистанционной реализации услуг. Для этого можно применять аналогию права.

Гражданские права и обязанности возникают по закону или в результате действий сторон. Стороны могут заключить договор как предусмотренный, так и не предусмотренный законодательными актами. Однако при использовании дистанционного способа заключения договоров может возникнуть необходимость усложнения конструкции соглашения, поэтому важно разобраться в применимости действующих норм.

В процессе заключения договора стороны обладают свободой волеизъявления в отношении всех существенных условий договора. Из-за специфики дистанционных соглашений информация должна быть предоставлена потребителю полностью до момента его заключения. Законодатель допускает заключение с потребителями публичного договора-оферты, который устанавливает обязательства исполнителя и выполняется в рамках соответствующих отношений. Потребитель фактически

присоединяется к такому договору, который размещен на соответствующем ресурсе компании.

Президиум Высшего арбитражного суда Российской Федерации отмечал, что договор оказания услуг можно считать заключенным, если в нем определены действия, которые должен выполнить исполнитель. Эти действия могут быть результатом переписки или переговоров сторон.

Договор представляет собой соглашение двух или более лиц, которое устанавливает изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. Он должен обладать признаками совпадающего волеизъявления сторон, что выражает суть сделки как способ достижения цели. Установленные между участниками отношения фиксируются в определенной форме, что делает договор юридическим фактом обязательственных правоотношений.

Любую сделку можно считать договором, если она заключена между сторонами в установленной форме. Волеизъявление сторон может быть выражено разными способами: устно, письменно или посредством совершения конклюдентных действий. Заключение сделки в письменной форме регулируется положениями статьи 160 ГК РФ.

В соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» административным органом в 2023 году рассмотрено 41 обращение граждан и юридических лиц.

Использовалась специалистами административного органа и судебная защита прав потребителей.

Так, представителями административного органа в интересах потребителей даны 4 заключения по гражданским делам.

### **4.3 Общественное питание**

Общественное питание – самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующая питание населения, а также производство и реализацию готовой продукции и полуфабрикатов, как на предприятии, так и вне его, с возможностью оказания широкого перечня услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

Всего на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры деятельность ресторанов, кафе, баров, закусочных, столовых, в том числе столовых при предприятиях и учреждениях, поставка продукции общественного питания осуществляет 1117 объектов<sup>8</sup>.

Предоставление услуг общественного питания регламентируется Постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания".

В соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» административным органом в 2023 году рассмотрено 31 обращение граждан и юридических лиц.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере услуг общественного питания 56 субъектов надзора, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) и профилактические мероприятия.

Общее число проведенных профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере услуг общественного питания, составило 164, из них информирование контролируемых лиц – 56, консультирование – 36 объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 19, проведение профилактических визитов – 53

---

<sup>8</sup> Данные ЕИАС Роспотребнадзора

Информирование, в соответствии со статьей 46 Закона № 248-ФЗ, осуществлялось посредством размещения соответствующих сведений на сайтах территориальных Управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, в сети Интернет, в средствах массовой информации и в иных формах: об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля и другим актуальным вопросам.

Контролируемым лицам разъяснялись обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей при оказании медицинских услуг, соблюдение которых позволит гражданам получить необходимую, достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, право на качество и безопасность услуг, правилах возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью пациента, в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги.

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Ханты-Мансийскому автономному округу- Югре в сфере услуг общественного питания представлены в таблице ниже.

**Таблица 9 Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Ханты-Мансийскому автономному округу- Югре в сфере услуг общественного питания**

<b>Показатель</b>	<b>2021 год</b>	<b>2022 год</b>	<b>2023 год</b>
Проведено мероприятий по контролю, из них	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>9</b>
- плановых	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
- внеплановых	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>9</b>

Количество профилактических мероприятий		<b>2</b>	<b>88</b>	<b>164</b>
Составлено протоколов об административном правонарушении, из них		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
- по результатам проверок		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
- по результатам административных расследований		<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс.руб.)		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>-</b>
Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>-</b>

Специалистами административного органа использовалась судебная защита прав потребителей в сфере общественного питания.

Так, специалистами в интересах не определенного круга потребителей заявлено одно исковое заявление о признании действий «исполнителей» услуг общественного питания противоправными и прекращении указанных действий, а также одно исковое заявление в защиту конкретного потребителя. Рассмотрено два исковых заявления. Требования удовлетворены судом общей юрисдикции в полном объеме.

#### **4.4. Бытовое обслуживание населения**

Составной частью сферы обслуживания является сфера бытового обслуживания населения. Под понятие бытовые услуги попадает очень широкий спектр услуг, работ, предоставляемых населению, такие как парикмахерские, ремонт и пошив обуви, одежды, изготовление мебели и

изделий из ПВХ (пластиковых окон, дверей), химическая чистка одежды и многие другие. В случае, если потребителю (заказчику) необходимо изготовить мебель, окна и т.д. по индивидуальным размерам, то заключается договор бытового подряда, договор выполнения работ.

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытовых услуг регламентированы главой 37 ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон), а также «Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025.

Анализ обращений граждан и административно-правовой практики свидетельствует, что «исполнителями» наиболее часто нарушаются требования по своевременному информированию потребителей:

- об «исполнителе» услуги его государственной регистрации индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа;

- о перечне оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

- о цене на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты.

Не предоставляются потребителям:

- образцы договоров (квитанций или иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы, журналы с моделями. Договор на оказание бытовых услуг не в полном объеме содержит сведения: о фирменном наименовании и местонахождении (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); вид услуги (работы); цена услуги (работы); точное

наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя; отметка об уплате потребителем полной цены (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена; даты приема и исполнения заказа.

В соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» административным органом рассмотрено 73 обращения граждан и юридических лиц.

При рассмотрении обращений выявлено 11 случаев причинения вреда имуществу потребителей вреда, оценка причиненного имуществу потребителей в стоимостном выражении составила 367,7 тыс. рублей, возмещено имущественного вреда потребителям в стоимостном выражении 196 тыс. рублей, из них морального вреда 5 тыс. рублей.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре проводились профилактические мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере бытового обслуживания.

**Таблица 10 Показатели деятельности по профилактике нарушений обязательных требований в отношении организаций, оказывающих бытовые услуги 2021- 2023 год.**

Профилактические мероприятия	2021	2022	2023	
Информирование			2	
Объявление предостережения	2	1	6	
Консультирование			6	
Профилактический визит		5	5	

Использовалась специалистами административного органа судебная защита прав потребителей как вступление в судебный процесс для дачи заключения по гражданскому делу в порядке в порядке п.1 ст.47 ГПК РФ и

п.3 ст.40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей.

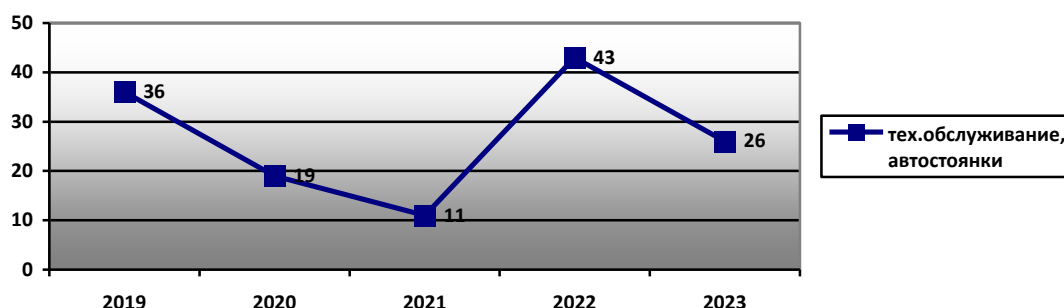
Так, при участии специалистов административного органа было дано 4 заключения по гражданскому делу. Присужденная сумма в пользу потребителей составила 407,5 тыс. руб. Компенсация морального вреда составила 5,0 тыс.руб.

Управлением подано 2 исковых заявления, 1 в защиту неопределенного круга потребителей, 1 в защиту конкретного потребителя.

Составлен 1 протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ на юридическое лицо, наложен штраф 20 тыс. рублей.

#### **4.5 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и услуги автостоянок**

В 2023 году поступило 26 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и услуг автостоянок, что на 39,5 % меньше, чем в 2022 году (43). Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 5 лет с 2019 по 2023 г. приведена на рис. 6.



**Рис. 6 Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и услуг автостоянок за 2019–2023 гг.**

За 2023 год было рассмотрено 26 обращений, из которых в 100 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения. В 2023 году получено 7 обращений о причинении вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, проведена оценка достоверности и вынесено мотивированное представление о направлении предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Основная работа по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и услуг автостоянок связана с обеспечением мероприятий Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, направленной на достижение основной цели – обеспечение благополучия населения за счет снижения нагрузки административного воздействия на контролируемых лиц и профилактики нарушений обязательных требований.

Управлением за 2023 год проведено 4 профилактических мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и услуг автостоянок, объявление предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований – 7, информирование 2. Предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований объявлялись, по итогам рассмотрения обращений граждан.

В каждом случае при объявлении предостережения контролируемым лицам предлагалось пройти самообследование в автоматизированном режиме на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет. В результате таких мероприятий были разработаны и внедрены методические рекомендации для хозяйствующих субъектов, что значительно упростило процесс самообследования и повысило его эффективность. Также усилия были направлены на информационное сопровождение: выпущено несколько

информационных бюллетеней, проводились вебинары и прямые линии для информирования населения и предпринимателей о правах потребителей и обязательных требованиях.

Таким образом, комплексная работа по информационному и практическому сопровождению участников рынка обслуживания и ремонта транспортных средств способствовала снижению количества нарушений и повышению уровня защищенности прав потребителей.

#### **4.6 Гостиничные услуги**

Гостиница – это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуги размещения и питания.

Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Вследствие того, что гостиничные номера используются гостями преимущественно в вечернее и ночное время, важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров, прежде всего, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей.

Например, в гостиницах делового назначения очень важной функцией номеров является обеспечение гостю возможности поработать; для этого необходимы письменный стол, телефон, факс, компьютер и многое другое.

Независимо от категории каждый гостиничный номер должен иметь следующую мебель и оборудование:

- кровать;
- стул или кресло в расчете на одно место;
- ночной столик или тумбочку в расчете на одну кровать;
- шкаф для одежды;
- общее освещение;
- мусорную корзину.

Помимо этого, в каждом номере должна содержаться информация о гостинице и план эвакуации на случай пожара.

Услуги по предоставлению гостям питания состоят из комбинации различных процессов: производственного (приготовление блюд на кухне), торгового (продажа готовых к употреблению продуктов, алкогольных и безалкогольных напитков), сервисного (обслуживание гостей официантами в ресторане, баре, кафе, гостиничных номерах).

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. В число самых востребованных дополнительных услуг входят:

- бассейн;
- спортивный зал;
- конференц-залы;
- залы для переговоров;
- прокат автомобилей;
- услуги химчистки и прачечной;
- парикмахерская;
- массажный кабинет.

В настоящее время дополнительные услуги приобретают все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и других) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг, в том числе:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
- услуги салона красоты;
- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
- аренда залов переговоров, конференц-зала;
- услуги бизнес-центра;
- другие услуги.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом. Сервис нужно строить не

только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает). Но нельзя навязывать услуги. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» исполнитель не вправе без получения согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором. Также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Однако все должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей. Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где, получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах, проживающих при отъезде, просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются вместе с ключами в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.

В последние годы гостиничный рынок в России претерпел значительные изменения, что привело к появлению разнообразных инноваций, в целом меняющих подход к этой сфере. Внедряются новые технологии для улучшения обслуживания гостей и оптимизации деятельности. Многие владельцы ресторанов и отелей расширяют свои предложения и завоевывают все больше клиентов, а такие смелые подходы,

как капсульные отели – приходят на смену традиционным хостелам и общежитиям, гостиницам.

Одним из наиболее заметных изменений в российской индустрии гостеприимства является широкое внедрение цифровых технологий, таких как системы онлайн-бронирования и мобильные приложения. Эти технологии позволяют гостям легко бронировать и управлять своими заказами, а также получать доступ к информации об отеле, гостинице, хостеле и его удобствах. Многие гостиницы в России также используют цифровые системы регистрации заезда и выезда, которые позволяют гостям миновать стойку регистрации и сразу пройти в номер.

Гостиничная индустрия постоянно развивается, и одним из главных факторов перемен в последние годы стало развитие интеллектуальных технологий. От голосового управления в номерах до виртуальных консьержей – умные технологии меняют принципы работы отелей и взаимодействия гостей с ними. Так, можно выделить применение инноваций для улучшения и упрощения уборки номера. Например, берутся данные датчиков, чтобы отслеживать, когда необходимо убраться в той или иной комнате, при этом подобрав удобный промежуток времени для гостя. Казалось бы, такая простая функция, но все же, как сильно она влияет в моменты, когда весь персонал занят другими задачами.

Еще одной важной инновацией в российской гостиничной индустрии является внедрение искусственного интеллекта (AI) и машинного обучения (ML) для улучшения операционной деятельности и повышения качества обслуживания гостей. Например, некоторые отели в России используют чат-боты на базе искусственного интеллекта для ответов на вопросы гостей и предоставления информации об отеле и его услугах. Кроме того, некоторые отели используют анализ данных и предиктивное моделирование для оптимизации ценообразования на номера и повышения эффективности управления доходами. Количество ноу-хау постоянно растет, по всему миру появляются интересные решения для повседневных задач, что обязательно

влечет за собой смену представления о том, как должен выглядеть гостиничный бизнес сегодня.

В 2023 году можно отметить снижение количества обращений в Управлении Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей в сфере гостиничных услуг на 61,5% (5 обращений) по сравнению с 2022 годом (13 обращений).

При этом от граждан поступило 5 обращений (письменных). Все обращения рассмотрены и даны разъяснения в пределах установленной компетенции.

В рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания гостиничных услуг было проведено 9 профилактических визитов в отношении субъектов, осуществляющих деятельность.

Кроме этого, было выдано 1 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, в отношении юридического лица, осуществляющего деятельность по предоставлению гостиничных услуг.

В 2023 году активно наращивалась деятельность Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований, направленных на повышение информированности предпринимательского сообщества о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также на устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению.

**Таблица 11 Показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований в сфере гостиничных услуг в 2023 году.**

Число профилактических мероприятий, ед.				
всего (сумма граф)	информирование	объявление предостережение	консультирование	профилактический визит
15	0	1	5	9

Должностными лицами Управление проведено 9 профилактических визитов в отношении контролируемых лиц, осуществляющих деятельность в сфере предоставления гостиничных услуг, в ходе которых предприниматели были проинформированы и проконсультированы об обязательных требованиях, предъявляемых к их деятельности и объектам контроля, о вопросах, связанных с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора).

В настоящее время, начиная с 2023 года, Управление ведет активную работу по выявлению нарушений со стороны контролируемых лиц, связанных с несоблюдением обязательных требований, касающихся присвоения категории объектам услуг (гостиницам, хостелам и т.д.). В ходе этой работы установлен ряд случаев, когда хозяйствующие субъекты не соблюдали процедуру присвоения категорий, установленную законодательством.

В результате чего, уже в начале 2024 года Управление подало первые исковые заявления в защиту неопределенного круга потребителей. Основные требования этих исков заключались в признании действий таких хозяйствующих субъектов противоправными и обязательств по получению в установленном порядке категории объекта размещения.

Такая активная позиция Управления направлена на обеспечение прав и интересов потребителей, которые часто оказываются в уязвимом положении из-за недостаточной информации о категории и качестве предоставляемых услуг. Управление намерено продолжить эту важную работу, руководство которой призвано сделать рынок услуг более прозрачным и защищенным, обеспечивая соблюдение законодательства всеми участниками рынка услуг размещения.

#### **4.7 Туристские услуги**

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра обладает богатым природным и культурным потенциалом, привлекательным для туристов. Активно развивается несколько видов туризма: деловой, экологический, этнографический, культурно-познавательный, спортивный и оздоровительный. Одной из важных новинок для региона стало развитие этнотуризма, направленного на вовлечение коренного населения в создание уникальных туристических продуктов и предоставление рекреационных услуг. Это означает, что туристы могут не только насладиться природной красотой региона, но и познакомиться с культурой и традициями коренных народов Севера.

Ежегодно Югру посещает примерно 400 тысяч туристов, что свидетельствует о растущем интересе к этому региону. В настоящее время здесь функционирует 120 туристических предприятий, включая 17 туроператоров, 77 туристических агентств и 26 экскурсионных бюро. Это разнообразие туристических услуг способствует экономическому развитию региона.

Сфера туризма в Югре обладает значительным потенциалом для экономического роста региона. Она способствует созданию рабочих мест, в том числе для представителей коренных малочисленных народов Севера. Это не только помогает укрепить экономику, но и содействует сохранению и развитию культурных традиций коренных народов.

Существует устойчивый рост интереса россиян к северному региону, что подтверждается статистическими данными. В 2023 году, согласно данным Фонда развития Югры, туристический поток в регион увеличился на 5%, что эквивалентно 946 тысячам человек. Это составляет 55% от общего населения округа. Также на 5% увеличились объемы платных туристических услуг, достигнув 6,2 миллиарда рублей, и налоговые поступления в бюджет, составив 1,6 миллиарда рублей.

Новому туристическому имиджу региона способствовала поддержка креативных индустрий. Это включало продвижение уникальных

туристических предложений, которые выделяют Югру среди других регионов России.

Согласно определению туристского продукта, приведенному в статье 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туристский продукт как предмет соответствующих договорных отношений туриста с туроператором (турагентом) изначально формируется по усмотрению туроператора самостоятельно (исходя из конъюнктуры туристского рынка) в виде оферты либо в индивидуальном порядке по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Исходя из этого, порядок формирования туристского продукта должен быть достоверно установлен в каждом случае, когда возникает спор по качеству предоставленных услуг (в контексте соблюдения туроператором положений статьи 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", далее - Закон N 2300-1) и степени ответственности туроператора перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2023 году в Управление поступило 18 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что меньше на 78,8 % по сравнению с аналогичным показателем за 2022 год (85 обращений).

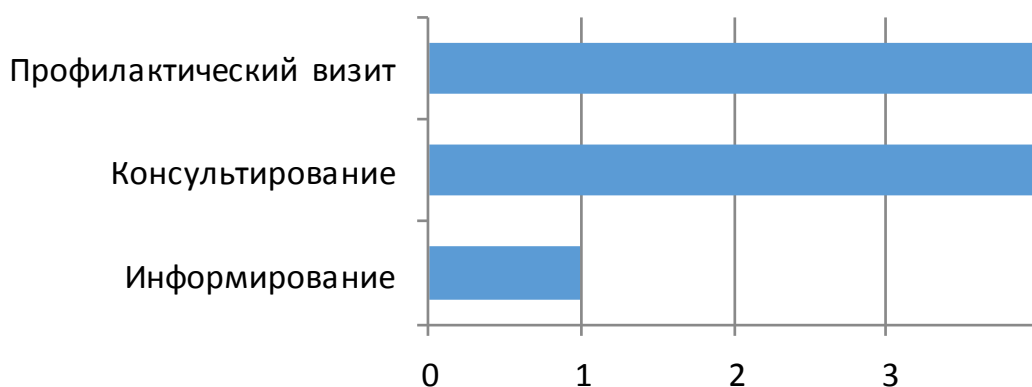
При этом, в 2023 год Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре проведено 11 профилактических мероприятий, из них: 4-профилактических визита; 1- информирование; 6-консультирование.

Общее количество заключений по делу в сфере туристских услуг в 2023 году составило 2 (в 2022 году - 6).

В обоих случаях требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 95 800 тыс. рублей 00 копеек (в 2022 году 213 390 тыс. руб.), в т.ч. компенсации морального вреда- 2 000 тыс. рублей 00 копеек (за 2022 год 305 000 тыс. рублей).

Таким образом, несмотря на снижение количества заключений в суде выросла сумма компенсации и возмещения ущерба. Если в 2022 году средняя сумма ущерба составляла 50 833 рублей,

В суд в целях защиты прав потребителей было подано 2 исковых заявления (показатель 2022г. 2 иска), в защиту конкретных потребителей (в 2022г. 2 иска). В одном случае, по решению суда исковое заявление потребителя удовлетворено, присуждено 150 000 тыс. рублей 00 копеек, из них компенсация морального вреда в размере 50 000 тыс. рублей 00 копеек.



**Рис. 7 Показатели профилактических мероприятий**

Приведем пример судебной практики с участием специалистов Управления. Так, в Управление Роспотребнадзора по г. Нефтеюганску, Нефтеюганскому району и г. Пыть-Яху обратился потребитель с просьбой об оказании помощи в возврате денежных средств, уплаченных по договору.

Было установлено, что 23.03.2021 г. был заключен договор о реализации туристского продукта № 2995, согласно которому индивидуальный предприниматель, являясь Турагентом, и по заданию туриста, за вознаграждение, обязуется оказать посреднические услуги по подбору и приобретению туристического продукта, сформированного Туроператором ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ СЕРВИС» по маршруту Сургут-Анталья-Сургут в период с 26.04.2021 по 05.05.2021 г.

Согласно Приложению № 1 к договору № 2995, общая цена туристского продукта на дату заключения договора составляла 147 896 (сто сорок семь тысяч восемьсот девяносто шесть) рублей, 00 копеек.

По информации Федерального агентства по туризму от 13 апреля 2021 г., с 00:00 ч. 15 апреля 2021 года до 23:59 ч. 1 июня 2021 года, было прекращено авиационное сообщение с Турецкой Республикой и Объединенной Республикой Танзания. Эти ограничения были распространены на все авиарейсы, за исключением вывозных рейсов (Турция и Танзания) и двух регулярных рейсов в неделю на взаимной основе сообщением Москва-Стамбул.

В этой связи, Турагент, от имени Туроператора произвел перебронирование тура. Согласно Приложению № 1 от 11.05.2021 к договору, поездка была перебронирована на даты с 28.04.2022 года по 08.05.2022 год. Общая цена туристского продукта на дату перебронирования составляла 147 890 (сто сорок семь тысяч восемьсот девяносто) рублей, 00 копеек.

В связи с введением антироссийских санкций в 2022 году, в соответствии с информацией Федерального агентства воздушного

транспорта от 05.03.2022 г., указанным ведомством рекомендовано российским авиакомпаниям, имеющим зарегистрированные в реестрах иностранных государств воздушные суда в рамках договора о лизинге с иностранной организацией, следующее: с 00:00 часов по московскому времени 06.03.2022 временно приостановить перевозку пассажиров и грузов из пунктов на территории России в пункты иностранных государств; данная рекомендация вызвана высокой степенью риска задержания или ареста воздушных судов российских авиакомпаний за рубежом.

12 апреля 2022 года Туроператор вновь произвел перебронирование тура, согласно Приложению № 1 от 12.04.2022 года к договору, даты поездки с 29.04.2022 по 08.05.2022 по маршруту Кольцово-Анталья-Кольцово. Общая цена туристского продукта на дату перебронирования составила 263 352 (двести шестьдесят три тысячи триста пятьдесят два) рублей, 00 копеек. Туристы сделали доплату за тур в размере 115 461 (сто пятнадцать тысяч четыреста шестьдесят один) рубль, 00 копеек.

Оплата потребителем была произведена своевременно. Данное обстоятельство подтверждается платежными документами.

Таким образом, свои обязательства по договору Истец исполнила в полном объеме и своевременно.

18.04.2022 г. Истец обратилась к Туроператору с заявлением об отказе туристского продукта и возврате денежных средств в размере 263 352 рублей 00 копеек.

Туроператором заявление о возврате денежных средств в размере 263 352,00 рублей было удовлетворено частично, денежная сумма в размере 236 999 рублей 00 копеек возвращена Истцу, с Истца удержана сумма сервисного сбора турагента в размере 26 352 (двадцать шесть тысяч триста пятьдесят два) рубль, 00 копеек.

Истцом в адрес Турагента была направлена претензия с требованием о возврате денежных средств сервисного сбора Турагента в размере 26 352

(двадцать шесть тысяч триста пятьдесят два) рубля, 00 копеек. Турагент отказал в удовлетворении требований.

С отказом в удовлетворении требований Истец не согласилась, что послужило поводом обращения в суд за защитой своих прав.

Так, по решению мирового судьи судебного участка №4 Нефтеюганского судебного района Ханты-Мансийского автономного округа-Югры исковые требования Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югра, действующего в защиту интересов конкретного потребителя о взыскании денежной суммы, оплаченной по договору, компенсации морального вреда, неустойки, штрафа удовлетворены частично.

Взыскано с индивидуального предпринимателя в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору, в размере 26 352 руб. 00 коп., неустойка в размере 26 352 руб. 00 коп., компенсация морального вреда в размере 3 000 руб., штраф за неудовлетворенные в добровольном порядке требования потребителя в размере 27 852 руб. 00 коп.

Взыскано с ООО «КОРАЛ ТРЭВЕЛ СЕРВИС» в пользу потребителя компенсация морального вреда в размере 5 000 руб. 00 коп., штраф за неудовлетворенные в добровольном порядке требования в размере 2 500 руб. 00 коп.

#### **4.8 Транспортные услуги**

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2023 г. в территориальные органы Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре поступило 146 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, что

меньше на 9,3 %, в сравнении с аналогичным показателем за 2022 г. (161 обращение).

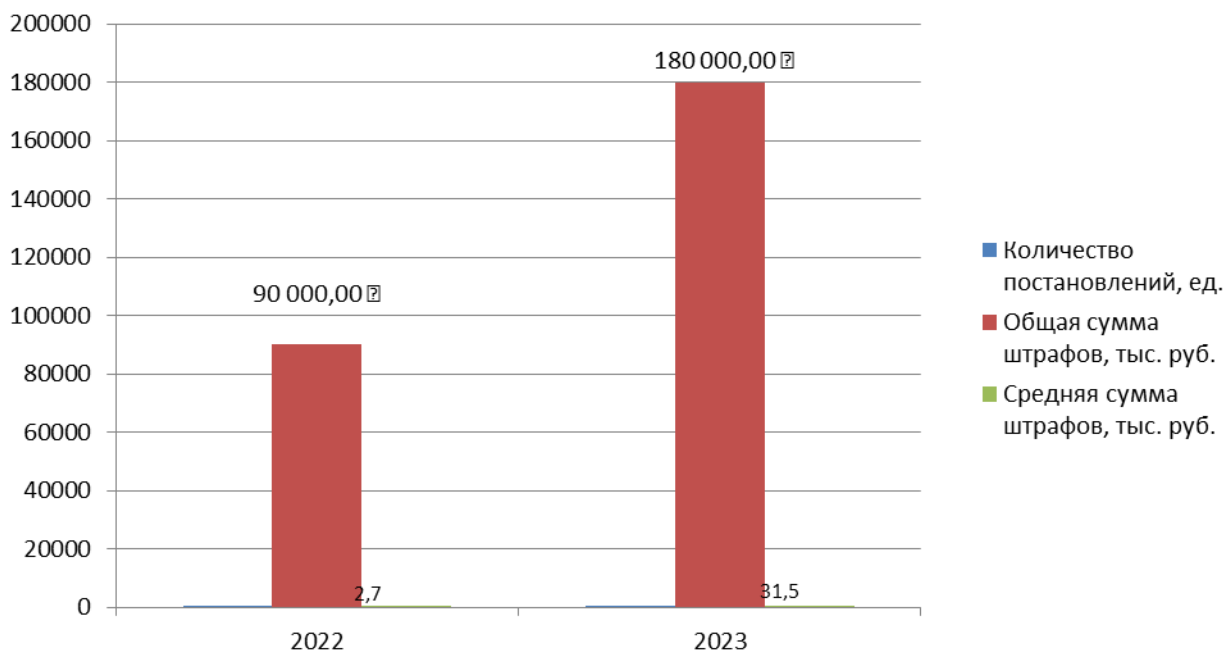
В общем объеме всех полученных в 2023 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (146), доля обращений, поступивших от граждан (97), составила 20,4 %, что ниже предыдущего года (в 2022 г. – 122), из которых 2 (75 %) устных обращения (в 2022г.-8). Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2023 г. 47, что больше на 20,5 % по сравнению с 2022 г. (39).

За 2023г. было рассмотрено 144 обращения (в 2022г. 161), из которых 134 (в 2022г. 156) заявителям были даны необходимые разъяснения; 10 (в 2022г. 7) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В ходе рассмотрения обращений, было объявлено 15 предостережений (в 2022г. 10) о недопустимости нарушения обязательных требований, а также подано 2 исковых (в 2022г. 0 исков) заявления в судебные органы по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрений обращений. Материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений не поступало.

В 2023 году территориальными органами Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре проведено 16 профилактических мероприятий в отношении субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере транспортных услуг (за 2022г. проведено 13 профилактических мероприятий, по 2- информирование; 11- объявление предостережения), их них: 16-объявление предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по ХМАО-Югре за 2022-2023гг. на рис.3.



**Рис. 8 Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Управления, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа 2022-2023 гг.**

За выявленные нарушения при оказании транспортных услуг было вынесено 6 постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа по ст.14.4 ч.2 на общую сумму 180 000 тыс. рублей 00 копеек

В 2023 году вынесено 3 постановления о назначении административного наказания в виде штрафа по ст.14.4 ч.1 на общую сумму 90 000 тыс. рублей 00 копеек.

За 2023г. было выявлено 16 случаев причинения вреда имуществу потребителей:

1-железнодорожные перевозки, оценка вреда составила: 9 400 тыс. руб. 00коп.;

13-авиаперевозки, оценка вреда составила: 308 300 тыс. руб. 00 коп.;

2- автомобильным, городским наземным транспортом, оценка вреда составила: 96 800 тыс. руб. 00 коп.

При реализации судебной функции территориальными органами Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре в 2023г. предъявлено 3 исковых заявления, связанных с защитой прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг. В рамках рассмотрения исков потребителей было дано 6 заключений по делу. Судебная защита осуществлялась преимущественно в сфере железнодорожных перевозок- 1 (2022г.-15), авиаперевозок-4 (2022г.-193), автомобильного, городского наземного транспорта -1 (2022г.-98).

По результатам рассмотрения судами в пользу потребителей присуждено 211 000 тыс. руб. 00 коп., из них компенсация морального вреда составила 30 000 тыс. руб. 00 коп.

#### **4.9 Услуги связи**

Услуги связи – это деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Объем услуг связи – денежный эквивалент оказанных (юридическим лицам, населению) операторами связи услуг почты, телефонной связи, документальной электросвязи, передачи (трансляции) и распределения программ телевидения и радиовещания и других услуг: денежные средства, поступившие на расчетные счета операторов связи, и суммы, начисленные за оказанные услуги.

На сегодняшний день услуги подвижной связи занимают прочное место в структуре ежедневного потребления наравне с продуктами питания, предметами первой необходимости, жилищно-коммунальными и медицинскими услугами.

Сфера связи является многоплановой и динамичной – практически любое удачное техническое решение в данной области мгновенно реализуется и находит своего потребителя.

Стремительное развитие сферы связи и информационных технологий обусловлено как с точки зрения постоянного расширения спектра самих коммуникационных услуг, так и за счет появления всё новых, более совершенных технических устройств приема-передачи информации.

С появлением интернета и современных мобильных средств связи жизнь современного потребителя стала во многом проще и комфортнее. Благодаря развитию новых технологий многие процессы, на которые раньше тратилось значительное количество времени, будь то оплата коммунальных услуг или оформление справок в органах государственной власти, сейчас совершаются за две-три минуты.

Используя услуги связи и компактное мобильное устройство, можно управлять системой «Умный дом»: подключить функции охранно-пожарного наблюдения, дистанционной сбор показаний счетчиков, дистанционное управление бытовой техникой и пр.

С помощью интернета граждане могут оперативно в электронном виде получать информацию о работе органов государственной власти, органов местного самоуправления, судов и также взаимодействовать с ними.

Информационные технологии активно развиваются, в связи, с чем нормы законодательства в сфере связи постоянно актуализируются и совершенствуются.

С 1 марта 2023 года вступил в силу Федеральный закон от 29 декабря 2022 г. № 625-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» в КоАП РФ внесены изменения с целью ужесточения административной ответственности за нарушения в области оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.

Новым законом установлена административная ответственность за заключение оператором связи либо лицом, действующим от его имени,

договора об оказании услуг связи через интернет способом, не предусмотренным законодательством в области связи; несоблюдение оператором связи порядка проверки достоверности сведений об абоненте и сведений о пользователях услугами связи абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя либо оказание оператором связи услуг связи абоненту либо пользователю услугами связи абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя в случае не подтверждения достоверности сведений об абоненте и сведений о пользователях услугами связи абонента – юридического лица либо индивидуального предпринимателя; непредставление оператором связи в Роскомнадзор информации, необходимой для мониторинга соблюдения обязанности по проверке достоверности сведений об абонентах и сведений о пользователях услугами связи абонентов – юридических лиц или индивидуального предпринимателя либо нарушение требований к срокам, порядку, составу или формату представления оператором связи указанной информации.

Также ужесточена ответственность за заключение договора неуполномоченным лицом; не включение сведений об абоненте в договор (включение недостоверных сведений); непредставление или несвоевременное представление доверенным лицом оператору экземпляра договора, заключенного с абонентом; нарушение порядка проверки сведений об абоненте (пользователях).

В Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»<sup>108</sup> с 1 декабря 2022 года вступили в силу изменения, согласно которым статья 46 Закона «О связи», дополнена пунктом 15109, предписывающим оператору связи с целью подтверждения осуществления деятельности по оказанию услуг связи ежегодно представлять в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи (Роскомнадзор), отчет о своей деятельности в

электронной форме. Отчет, в том числе должен содержать информацию о сети связи, об используемых оператором связи средствах связи в составе сети связи, а также об оказанных услугах связи.

По-прежнему проходит обсуждение проекта постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» (ID проекта 02/07/05-22/00127693), которые предлагается принять взамен действующих Правил оказания услуг телефонной связи, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342110. Проект нормативного правового акта имеет ряд особенностей.

Так, например, законопроект устанавливает расширение перечня способов заключения договора об оказании услуг связи, более детально регулирует вопросы, связанные с порядком доставки счетов абонентам: допускается предоставление счета или информации о задолженности посредством личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при наличии у абонента подтвержденной учетной записи в единой системе идентификации и аутентификации. Предоставление счета в бумажном виде осуществляется по отдельному письменному заявлению абонента – физического лица.

Кроме того, проектом правил, наконец, проводится четкое разграничение понятий «тариф» и «тарифный план». Если согласно действующим Правилам № 1342, нет принципиальной разницы между понятием «тариф» и «тарифный план», а под тарифным планом понимается совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи, то в проекте новых правил оказания услуг телефонной связи под тарифом понимается цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи, а под тарифным планом – совокупность условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами

связи. При этом допускается изменение оператором именно тарифа, то есть цены, но не тарифного плана. Иными словами, ожидается, что с принятием новых правил недобросовестные действия операторов по изменению не только цены услуг связи, но и состава предоставляемых услуг, можно будет оспаривать более эффективно.

В 2023 году в территориальные отделы Управления поступило 109 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 1,8 % меньше, чем в 2022 году (111 обращений).

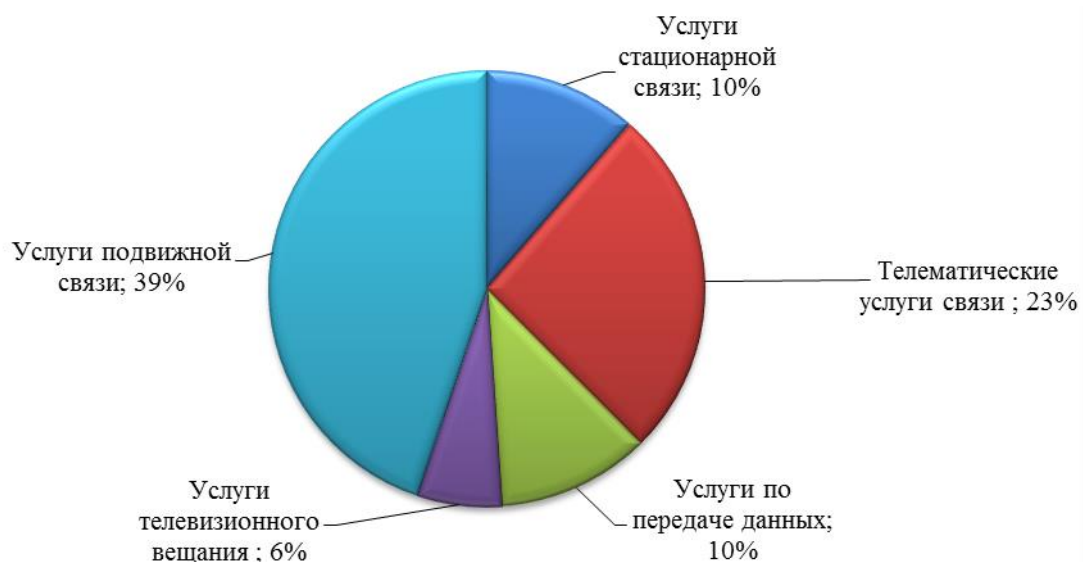
Из них от граждан 94 обращения, что составляет 5% меньше чем за предыдущий период (в 2022г. 99 обращений), в том числе 2 (в 2022г. 9 обращений) устных обращения.

От органов государственной власти и местного самоуправления, число таких обращений составило в 2023 году 13, что одинаково по сравнению с 2022 годом (13).

7 обращений перенаправлены по компетенции, по 102 обращениям даны разъяснения, 12 обращений стали основанием для выдачи предостережений о недопущении нарушений обязательных требований.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 39,4%. Обращения, касающиеся телематических услуг связи составили- 23%, услуг стационарной связи – 10%.

Структура обращений потребителей по видам связи, поступивших в территориальные органы Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре в 2023г., представлена на рис.11.



**Рис. 9 Структура обращений граждан (потребителей) с жалобами на услуги связи, %**

В общей структуре предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в сфере услуг связи преобладают предостережения по телематическим услугам связи- 8,3% в общей доле предостережений, по услугам подвижной связи-8,3%, телевизионной связи-16,6%, стационарной связи- 66,6%.

Из общего числа объявленных предостережений (12) операторами связи было направлено 1 возражение. Это свидетельствует о том, что практически все предостережения были объявлены оператором связи, обосновано.

По результатам проведенных контрольно (надзорных) мероприятий без взаимодействия при выявлении в действиях операторов связи нарушений контролируемым лицам выдавались рекомендации по соблюдению обязательных требований.

В 2023 году не выносились постановления о назначении административного наказания в виде предупреждения или штрафа.

Выявлено 5 случаев причинения вреда имуществу потребителей, из них: 2-подвижная связь, оценка вреда, причиненного имуществу

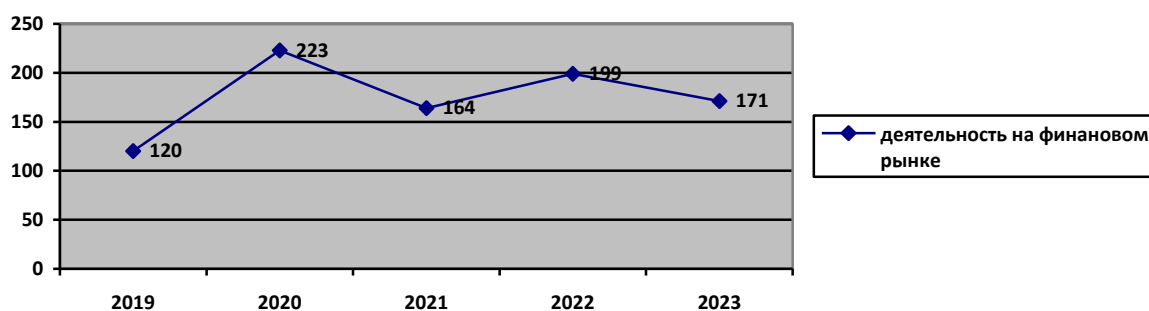
потребителей, составила 4600 тыс. руб. 00 копеек; 2- теломитической связи, оценка вреда причиненного имуществу потребителей, составила 600руб. 00 коп.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг связи в 2023г. территориальными органами дано 1 заключение по делу в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи. Все требования потребителя были удовлетворены.

При непосредственном участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора по делу в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи в 2023г. в пользу потребителя присуждено 26 400 тыс. руб. 00 коп., из них компенсация морального вреда 3 000 тыс. руб. 00 коп.

#### 4.10 Деятельность на финансовом рынке

Управлением отмечено некоторое снижение числа жалоб граждан на действия финансовых организаций. В 2023 году поступило 171 обращение по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 14,07 % меньше, чем в 2022 году (199 обращений). Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за 5 лет с 2019 по 2023 г. приведена на рис. 4.10.1.



**Рис. 10 Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг с 2019 по 2023 г.**

Как показал анализ поступивших в 2023 году обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности, необеспечение защиты персональных данных и т. п.);

- на необходимую и достоверную информацию (не предоставление сведений и документов потребителю, введение в заблуждение относительно потребительских свойств финансового продукта, реализация сложных инвестиционных продуктов и т. п.);

- на качество (ненадлежащее качество обслуживания, невыдача документов, нарушение сроков оказания услуг, сроков осуществления выплат и т. п.).

В общем объеме всех полученных в 2023 году обращений по вопросам защиты прав потребителей, связанных с деятельностью на финансовом рынке (171), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (129), составила 75,4 %, что выше уровня данных обращений за предыдущий год (в 2022 году – 72,9 %).

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в Управление, в 2023 году составила 6,59 % (в 2022 году она составляла 8,21 %, в 2021 году – 7,07 %, в 2020 году – 5,61 %, в 2019 году – 5,05 %). Снизилось поступление обращений от органов государственной власти и

местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2023 г. 40 единиц, что на 18,37 % меньше по сравнению с 2022 годом (49 обращение).

В структуре полученных обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей в банковской сфере – 56,1 % обращений (96). По вопросам страховой деятельности в 2023 году рассмотрено 23,98 % обращений, МФО – 7 %, платежных агентов – 5.13 %.

В 2023 году внеплановых проверок, связанных с соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере финансовых услуг не проводилось, в 2022 году проведено 2 документарные проверки и 1 административное расследование. Составлен 1 протокол об административном правонарушении и вынесено 1 постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (в 2022 году – 2 протокола и 1 постановление).

Напротив, ровно обратную по своему вектору динамику демонстрируют показатели деятельности по профилактике нарушений обязательных требований, направленной на повышение информированности предпринимательского сообщества о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также на устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению (табл. 4.10.1).

**Таблица 12 Показатели деятельности по профилактике нарушений обязательных требований в отношении финансовых организаций в 2023 году**

	Число финансовых	Число проведенных профилактических
--	------------------	------------------------------------

Вид деятельности субъекта ответственности	организаций, в отношении которых проведены профилактические мероприятия	Всего (сумма граф)	информирование	Объявление предостережения
Деятельность на финан-	14	14	2	12
банковская деятельность	7	7		7
страховая деятельность	1	1		1
микрофинансовая	2	2		2

В рамках судебной защиты в 2023 году было дано 5 заключений по делу в целях защиты прав потребителей финансовых. Исковые требования потребителей были удовлетворены в 100 % случаев рассмотренных исков, когда были даны заключения по делу в целях защиты прав потребителей (рассмотрено – 5, из них удовлетворены – 5).

Практика Управления свидетельствует о том, что в правила страхования и общие условия договора потребительского кредита зачастую включаются условия, ущемляющие права потребителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Данные документы зачастую не выдаются гражданам при заключении договора страхования и кредитования, в том числе, для ознакомления. Зачастую потребителям навязываются услуги страхования при кредитовании, потребитель вынужден заключить договор страхования практически на любых условиях.

В отсутствие специальных познаний гражданину сложно оценить размер страховой премии, страховой суммы, страховой выплаты, если они приводятся в относительных величинах. Также кредитные организации, выступающие агентами страховщиков при заключении договора

страхования при кредитовании, незаконно обуславливают страховую сумму, страховые выплаты остатком задолженности по кредитному договору.

Примеры показательной судебной практики по защите прав потребителей финансовых услуг, связанной с дачей заключений в целях защиты прав потребителей.

В мае 2023 года поступило письменное обращение гражданки с просьбой оказать содействие в судебной защите прав. При покупке автомобиле в кредит потребителю были навязаны дополнительно платные услуги, а именно независимая гарантия ООО «Юридический партнер».

18.07.2023г. Няганский городской суд ХМАО – Югры принял решение исковые требования гражданки удовлетворить: расторгнуть договор независимой гарантии, взыскать с ответчика в пользу потребителя денежные средства, оплаченные по договору независимой гарантии в размере 85 520 рублей 08 копеек, компенсацию морального вреда 5000 рублей, штраф в размере 45 260 рублей 04 копейки, а всего 135 780 рублей 12 копеек. Решение было обжаловано ответчиком, 21.11.2023г. Судебная коллегия по гражданским делам суда Ханты - Мансийского автономного округа – Югры решение Няганского городского суда изменено только в части взыскания с общества с ограниченной ответственностью «Юридический партнер» (ОГРН 5167746337039 ИНН 7725340529) в доход местного бюджета государственной пошлины в размере 9 065,60 руб., уменьшив ее размер до 3 365,62 руб. В остальной части решение Няганского городского суда оставлено без изменения, апелляционная жалоба общества с ограниченной ответственностью «Юридический партнер» - без удовлетворения.

21 июня 2023 года Няганский городской суд Ханты-Мансийского автономного округа – Югры вынес решение в пользу потребителя исковые требования к обществу с ограниченной ответственностью «Юридический партнер» о расторжении договора независимой гарантии (заявления о выдаче независимой гарантии) и возврате денежных средств, удовлетворил

частично, признав пункт 8 Договора о предоставлении независимой гарантии, предусматривающий рассмотрение споров по договору в Балашихинском городском суде Московской области либо в мировом суде судебного участка Балашихинского судебного района Московской области в зависимости от цены иска недействительным и взыскав с общества с ограниченной ответственностью «Юридический партнер» в пользу истца денежные средства, оплаченные по договору о предоставлении независимой гарантии в размере 218 042 рубля, компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей, штраф в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей в размере 111 521 рублей, а всего 334 563 рубля. Ответчиком была подана апелляционная жалоба, суд апелляционной инстанции оставил решение без изменения, а жалобу без удовлетворения.

#### **4.11 Долевое строительство жилья и жилищно-коммунальные услуги**

Долевое строительство жилья является одним из наиболее эффективных способов решения жилищного вопроса, поскольку представляет собой удобный инструмент для финансирования жилищного строительства и приобретения гражданами жилья. В связи с этим институт долевого строительства получил широкое распространение на территории Российской Федерации.

В 2023 году на территории Югры было введено **955,3 тысяч квадратных метров**. По объему ввода жилья лидерами стали следующие муниципальные образования:

- Сургут – **192,26 тыс. кв. м.**;
- Ханты-Мансийск – **130,78 тыс. кв. м.**;
- Сургутский район – **110,36 тыс. кв. м.**;
- Нефтеюганск – **97,64 тыс. кв. м.**

- Нефтеюганский район – **62,61 тыс. кв. м.**

Такие темпы строительства и ввода жилья обусловлены, в том числе, мерами государственной поддержки строительной отрасли, которые за последние годы были направлены на стимулирование спроса и предложения на рынке жилья за счет реализации отдельных программ поддержки застройщиков, программ льготного ипотечного кредитования граждан, сокращения административных процедур, поддержки инфраструктурных проектов.

Правительство Российской Федерации, реализуя меры, нацеленные на минимизацию возможных негативных последствий в случае неисполнения застройщиком своих обязанностей в силу закона и договоров долевого участия, создало Фонд развития территорий в целях урегулирования отношений между застройщиком и дольщиками. Данный фонд помогает потребителям восстановить свои права и получить компенсационную выплату. Фонд развития территорий является правопреемником госкорпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства и публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства».

В связи с этим одним из значимых направлений защиты прав потребителей остается сфера услуг долевого строительства, регулирование которой является важнейшей социально-значимой функцией государства.

В 2023 году законодательство в сфере долевого строительства претерпело ряд изменений, направленных на снижение финансовой нагрузки на участников долевого строительства, сокращение их материальных и временных издержек.

Так, положениями Федерального закона от 14 марта 2022 г. № 58-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» реализована мера поддержки граждан – участников долевого строительства в части продления срока условного депонирования их денежных средств на счетах эскроу в кредитных организациях до двух лет.

Указанная мера исключила возможность понуждения застройщиком, допустившим значительную просрочку исполнения обязательств, участника долевого строительства к необходимости расторжения договора участия в долевом строительстве по причине закрытия счета эскроу в связи с истечением срока действия договора счета эскроу.

Постановлением № 479<sup>9</sup> установлены особенности применения неустойки (штрафа, пени), иных финансовых санкций, а также другие меры ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам участия в долевом строительстве, установленных законодательством о долевом строительстве.

Так, данным Постановлением предусматривается временный мораторий на начисление неустойки (пени) за нарушение, в том числе участником долевого строительства, предусмотренного договором участия в долевом строительстве срока внесения платежа, а также отсрочка исполнения указанных требований, предъявленных к взысканию участнику долевого строительства до даты вступления в силу Постановления № 479.

Указанные меры позволят снизить финансовую нагрузку на участников долевого строительства.

В целях распространения положений законодательства об участии в долевом строительстве на застройщиков, реализующих проекты индивидуального жилищного строительства, принят Федеральный закон от 30 декабря 2021 г. № 476-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 476-ФЗ). Положениями данного Федерального закона № 476-ФЗ (начало действия положений Федерального закона № 476-ФЗ – 1 января 2022 г.) реализован правовой режим привлечения денежных средств участников

---

<sup>9</sup> Постановление Правительства РФ от 26.03.2022 N 479 "Об установлении особенностей применения неустойки (штрафа, пени), иных финансовых санкций, а также других мер ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам участия в долевом строительстве, установленных законодательством о долевом строительстве"

долевого строительства по договорам участия в долевом строительстве для строительства индивидуальных жилых домов в границах территории малоэтажного жилого комплекса с одновременным распространением на таких лиц, предусмотренных Федеральным законом № 214-ФЗ гарантий защиты прав, законных интересов и имущества.

В развитие положений Федерального закона № 476-ФЗ Правительством Российской Федерации изданы:

– постановление Правительства Российской Федерации от 13 мая 2022 г. № 861 «Об утверждении примерной формы соглашения о возникновении у участника долевого строительства доли в праве общей долевой собственности на общее имущество собственников индивидуальных жилых домов в малоэтажном жилом комплексе» (постановлением установлена форма соглашения о возникновении у участника долевого строительства доли в праве общей долевой собственности на общее имущество собственников индивидуальных жилых домов в малоэтажном жилом комплексе, которое является приложением к договору участия в долевом строительстве);

– постановление от 2 июня 2022 г. № 1013 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2019 г. № 319» (постановлением урегулирован порядок размещения в единой информационной системе жилищного строительства информации о застройщике и проекте строительства малоэтажного жилого комплекса, что обеспечивает информационную прозрачность деятельности застройщиков и реализуемых ими проектов строительства. Единая информационная система жилищного строительства предоставляет гражданам возможность получить актуальную информацию о застройщиках и объектах строительства, что позволяет сократить вероятность заключения сделки с недобросовестными застройщиками, осуществляющими деятельность с нарушениями требований законодательства об участии в долевом строительстве, при принятии гражданами решения о покупке строящегося жилья).

В 2023 году можно отметить увеличение количества обращений в территориальных органах Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг долевого строительства жилья, а именно поступило 2 письменных обращения (в 2022г. 0). Все обращения рассмотрены и даны разъяснения в пределах установленной компетенции.

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора в полной мере реализуют свои полномочия, связанные с обращением в суд в целях защиты прав потребителей (в защиту конкретного потребителя), а также с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу.

В 2023 г. судебная практика территориальных отделов Управления в большей степени была связана с реализацией полномочий, направленных на участие в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в судах при рассмотрении исков потребителей, пострадавших от недобросовестных застройщиков.

Так общее количество заключений, данных в целях защиты права потребителей по потребительским искам, вытекающим из договоров долевого участия, в 2023 году составила 2.

В 2023 году при участии территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре в форме дачи заключения по делу в судах в пользу потребителей присуждено денежных средств в размере 615 000 тыс. руб. 00 коп., из них компенсация морального вреда 60 000 тыс. руб. 00 коп.

Управление 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. Так, в 2023 г. в суд в целях защиты прав потребителей был

подан 1 иск в защиту конкретного потребителя. Иск рассмотрен требования удовлетворены в полном объеме, а именно: присуждено в пользу потребителя 40 000 тыс. руб. 00 коп., из них компенсация морального вреда 30 000 тыс. руб. 00 коп.

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.

С уверенностью можно сказать, что жилищно-коммунальные услуги являются наиболее востребованными у населения. Соответственно, защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одной из важнейших социально значимых функций государства.

Высокий охват населения жилищно-коммунальными услугами подтверждается и данными ведомственного статистического учета Роспотребнадзора, в которых данная область потребительских правоотношений который год подряд остается в лидерах по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг (27% от общего количества обращений, связанных с оказанием услуг).

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2022 г. № 3268-р утверждена Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года.

В числе основных задач Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года – повышение комфортности и доступности жилья, улучшение

качества городской среды; формирование высокотехнологичных, конкурентоспособных отраслей строительства и жилищно-коммунального хозяйства; повышение энергоэффективности строящихся и существующих объектов капитального строительства и коммунальных систем; минимизация негативного воздействия строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства на окружающую среду и другие.

В 2023 году в территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре поступило 160 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, что на 53,8% больше, чем в 2022 году (104 обращения).

Эта область потребительских правоотношений уже второй год подряд остается лидером по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг (17,8% от общего количества обращений, связанных с оказанием услуг).

За 2023 год было рассмотрено 160 обращений, из которых в 51,8% случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (83), 20% направлено на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другим должностным лицам в соответствии с их компетенцией (32).

Из общего объема всех полученных обращений в 2023 году по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг (160) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (138), выросла на 58,6% по сравнению с предыдущим годом (в 2022 году было 87 обращений), из которых 6 были устными (в 2022 году - 12) и 138 письменными (в 2022 году - 87).

Увеличилось количество обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. В 2023 году было получено 16 таких обращений, что больше, чем в 2022 году (5).

По результатам рассмотрения и выявленных нарушениях было подано 1 исковое заявление в судебные органы в соответствии с законодательством

о защите прав потребителей. Также было объявлено 19 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

От граждан поступило 9 обращений об угрозе причинения вреда или ущерба охраняемым законом ценностям. Проведена оценка достоверности фактов, изложенных в этих обращениях, и по всем обращениям были объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В целом, в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей территориальными отделами Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре за отчетный год было проведено 1 контрольное мероприятие – наблюдение за соблюдением обязательных требований Управлением, по факту выявленных нарушений в 2023 году был составлен 1 протокол об административном правонарушении (в 2022 году- 0), вынесено 1 постановление по делу об административном правонарушении, о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения.

Кроме этого, подготовлено 1 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В сравнении с 2022 г. в отчетном году в абсолютном выражении наблюдалось увеличение количества контрольных (надзорных) мероприятий, мер административного реагирования в виде количества возбужденных дел об административных правонарушениях, также, в этой связи, помимо объективного снижения количества постановлений о привлечении к административной ответственности реализовывалась практика замены штрафов на предупреждения.

Складывающаяся практика объяснима регуляторными факторами в новых социально-экономических условиях, а именно:

– реализация новой системы государственного контроля (надзора), направленной на снижение социально значимых рисков, в которой сделан

акцент на предупреждение нарушений обязательных требований (Федерального закона от 31 июля 2020 г. N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»);

– введение моратория на проведение внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий (постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»);

– невозможность возбуждения дела об административном правонарушении без проведения контрольного (надзорного) мероприятия во взаимодействии с контролируемым лицом (положение части 3.1 статьи 28.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях).

В 2023 году в сфере жилищно-коммунальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре было проведено 25 профилактических мероприятий по отношению к 25 субъектам контроля. Из них 4 мероприятия были направлены на информирование, включая информирование социально уязвимых потребителей, и было объявлено 21 предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. В ответ на предостережения было получено 1 возражение. В 2022 году было проведено 21 профилактическое мероприятие, включая одно профилактическое посещение, и было объявлено 20 предостережений.

Также в 2023 году территориальными органами Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре было выдано 7 заключений для участия в судебной защите прав потребителей. В 85,7% случаев требования потребителей были удовлетворены при рассмотрении судами гражданских дел. В предыдущем году были достигнуты значительные суммы присужденных денежных средств в пользу потребителей. В 2022 году потребителям было присуждено 150 000 тыс. руб. 00 коп.

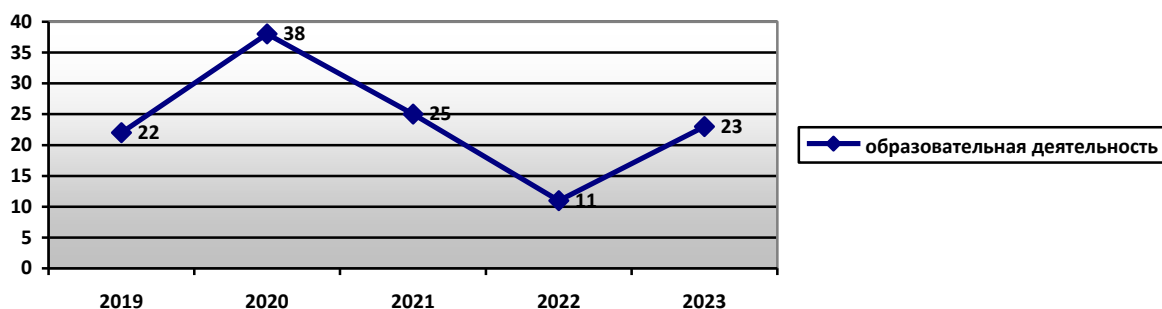
В 2023 году территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре направили в суды 3 исковых заявления в защиту прав потребителей, из которых 33,3% подлежали удовлетворению.

#### 4.12 Образовательные услуги

В связи с тем, что платные образовательные услуги в настоящее время пользуются большим спросом, на потребительском рынке присутствует многообразие образовательных организаций, реализующих различные образовательные программы на платной основе.

Однако, обращения граждан с жалобами на нарушения их прав при предоставлении платных образовательных услуг свидетельствуют о том, что не все образовательные организации добросовестно осуществляют свою деятельность.

В 2023 году поступило 23 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что на 52,2 % больше, чем в 2022 году (11). Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 5 лет с 2019 по 2023 г. приведена на рис. 3.9.1.



**Рис. 11 Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 2019–2023 гг.**

В общем объеме всех полученных в 2023 году обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг 23, доля

обращений, поступивших непосредственно от граждан составила 91,3 % (21).

Потребителей волновали вопросы о расторжении договора об оказании платных образовательных услуг в одностороннем порядке; возврате денежных средств за некачественно оказанные образовательные услуги, за оплаченные, но не оказанные образовательные услуги, в т. ч. дистанционным способом (в связи с уходом иностранного исполнителя услуг с российского рынка); отсутствии необходимой информации при оказании образовательных услуг; сокращении указанных в договоре сроков обучения по образовательным программам и другие.

За 2023 год было рассмотрено 23 обращения, из которых в 91,3 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (21).

Контрольно (надзорная) деятельность по защите прав потребителей в сфере образовательных услуг в 2023 году не проводилась.

Основная работа была связана с обеспечением мероприятий Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, направленной на достижение основной цели – обеспечение благополучия населения за счет снижения нагрузки административного воздействия на контролируемых лиц и профилактики нарушений обязательных требований. Управлением за 2023 год проведено 4 профилактических мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере образовательных услуг. Профилактический визит – 1, объявление предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований – 4. Предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований объявлялись, по итогам рассмотрения обращений граждан.

В каждом случае при объявлении предостережения контролируемым лицам предлагалось пройти самообследование в автоматизированном режиме на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет.

При рассмотрении обращений выявлен 1 случай причинения вреда имуществу потребителей, оценка вреда, причиненного имуществу потребителей в стоимостном выражении составила 45,7 тысяч рублей, возмещено имущественного вреда потребителям в стоимостном выражении, 45,7 тысяч рублей.

#### **4.13 Медицинские услуги**

Платные медицинские услуги населению предоставляются медицинскими учреждениями в виде профилактической, лечебно – диагностической, реабилитационной, протезно – ортопедической и зубопротезной помощи и т.д.

Предоставление платных медицинских услуг населению медицинским учреждениями осуществляется при наличии у них сертификата и лицензии на избранный вид деятельности.

Государственные и муниципальные медицинские учреждения оказывают платные медицинские услуги населению по специальному разрешению соответствующего органа управления здравоохранением.

Медицинские учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими учреждениями в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.

Предоставление услуг регламентируется Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"

Основными нарушениями прав потребителей платных медицинских услуг являются отсутствие обязательной информации в договоре, предлагаемом потребителю:

- об исполнителе услуги;
- о перечне оказываемых медицинских услуг и форм их предоставления;
- наличие в договорах, заключаемых с медицинскими учреждениями, условий, ущемляющих права потребителей.
- отступление от обязательных требований по качеству оказанной медицинской услуги.

В соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» административным органом рассмотрено 31 обращение граждан и юридических лиц.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере платных медицинских услуг. 17 субъектов надзора, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) и профилактические мероприятия.

Общее число проведенных профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере медицинских услуг, составило 25, из них информирование контролируемых лиц – 1, консультирование – 3, объявление

предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 3, проведение профилактических визитов – 8

Информирование, в соответствии со статьей 46 Закона № 248-ФЗ, осуществлялось посредством размещения соответствующих сведений на сайтах территориальных Управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, в сети Интернет, в средствах массовой информации и в иных формах: об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля и другим актуальным вопросам.

Контролируемым лицам разъяснялись обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей при оказании медицинских услуг, соблюдение которых позволит гражданам получить необходимую, достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, право на качество и безопасность услуг, правилах возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью пациента, в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги.

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Ханты-Мансийскому автономному округу- Югре в сфере медицинских услуг представлены в таблице 14.

**Таблица 13 Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений**

<b>Показатель</b>	<b>2021г.</b>	<b>2022г.</b>	<b>2023г.</b>
Проведено мероприятий по контролю, из них	<b>5</b>	-	<b>1</b>
- плановых	-	-	-
- внеплановых	<b>5</b>	-	<b>1</b>

Количество профилактических мероприятий	-	5	25
Составлено протоколов об административном правонарушении, из них	1	1	2
- по результатам проверок	1	-	2
- по результатам административных расследований	-	-	-
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1	2	2
Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс.руб.)	5	20	30
Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов	5	15	15

По результатам контрольно-надзорных мероприятий в отношении виновных лиц было вынесено 1 постановление в виде штрафа по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ – «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации, либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники».

**Таблица 14 Нарушение прав потребителей медицинских услуг в разрезе**

Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»	2021г.	2022г.	2023г.
Всего, в том числе	2		
Статья 4 (качество)			-
Статья 5,6 (гарантия, срок годности и т.д)	-		-
Статья 7 (безопасность услуг)		-	1
Статья 8-10, 12 (информация об услугах,		2	

исполнителе)			
Статья 11 (режим работы исполнителя)	-		
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)			
Другие статьи	<b>1</b>		<b>1</b>

Использовалась специалистами административного органа и судебная защита прав потребителей.

Так, представителем административного органа в интересах потребителя дано заключение по гражданскому делу. Решением суда требования истца удовлетворены частично. И взыскан материальный ущерб в размере 2 461 рублей, моральный вред 180 000 рублей утраченный заработок 19 988 рублей. 33 копеек, штраф 101 224 рубля 66 копеек.

#### **4.14 Культурно-развлекательные услуги**

Учитывая, что культура – это все то, что создается человеком и при этом само создает человека, производит сам феномен человечности, культура в Российской Федерации возведена в ранг национальных приоритетов и признана важнейшим фактором роста качества жизни и гармонизации общественных отношений, залогом динамичного социально – экономического развития, гарантом сохранения единого культурного пространства и территориальной целостности России.

Применительно к данной сфере в последние годы подготовлено значительное количество нормативных правовых актов, распорядительных и методических документов. На территории округа действуют следующие концепции.

Концепция развития театрального дела в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на период до 2030 года

В Концепции представлен анализ современного состояния театрального дела в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, сформулированы цели и задачи на долгосрочную перспективу, определены основные направления развития театрального дела в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее также – автономный округ), а также механизмы и ожидаемые результаты её реализации.

Концепция развития клубной деятельности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на период до 2030 года.

Концепция клубной деятельности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – Концепция, автономный округ) определяет основные направления, приоритетные задачи и ожидаемые результаты реализации государственной политики в культурно-досуговой сфере в автономном округе в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики», «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного творчества», Законом автономного округа от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Концепция направлена на усиление роли культурно-досуговой сферы при решении социальных проблем, единства, сохранения самобытности российского общества.

В Концепции содержатся основные принципы создания современного клуба – учреждения, в деятельности которого должны сочетаться формы

сохранения традиционного подхода в культурно-досуговой деятельности и внедрение современных инновационных технологий и методик.

Концепция развития библиотечного обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на период 2021–2030 годы

Концепция развития библиотечного обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на период 2021–2030 годы (далее – Концепция) является документом стратегического планирования, который определяет цель, задачи, направления развития библиотечного обслуживания населения региона на период до 2030 года исходя из состояния внутренней и внешней среды библиотечного дела региона. Настоящая Концепция развития библиотечного обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на период 2021–2030 годы является логическим продолжением Концепции развития библиотечного дела в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре и Концепции библиотечного обслуживания детей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, реализация которых завершена в 2020 году. Содержательно Концепция охватывает обе целевые аудитории (все население региона и дети до 18 лет включительно). Концепция распространяет свое действие на библиотеки региона системы Министерства культуры РФ, Министерства просвещения РФ, Министерства науки и высшего образования РФ и других.

Концепция развития музейного дела Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на период 2022-2030 годы

Концепция развития музейного дела Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на период 2022-2030 годы (далее – Концепция) является документом стратегического планирования, определяющим цель, задачи, направления развития музейного дела Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ, регион, Югра) на период до 2030 года, определяет роль и место музейных учреждений автономного округа в его социокультурном пространстве и является основой для разработки стратегии – долгосрочной программы конкретных действий по

ее реализации.

Настоящая Концепция разработана с учетом Основ законодательства Российской Федерации о культуре, Федерального закона «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О регулировании отдельных вопросов в сфере музейного дела в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», Стратегии социально-экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года и на период до 2030 года, Постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О стратегии развития культуры в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре до 2020 года и на период до 2030 года», Государственной программы ХМАО-Югры «Культурное пространство».

Целями государственной культурной политики являются укрепление гражданской идентичности, создание условий для воспитания граждан, сохранение исторического и культурного наследия и его использование для воспитания и образования, передача от поколения к поколению традиционных для российской цивилизации ценностей и норм, традиций, обычаев и образцов поведения, создание условий для реализации каждым человеком его творческого потенциала и обеспечение доступа граждан к знаниям, информации, культурным ценностям и благам.

В 2023 году в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» административным органом рассмотрено 14 обращений граждан и юридических лиц.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере культурно-развлекательных услуг 17 субъектов надзора, в отношении

которых проведены контрольные (надзорные) и профилактические мероприятия.

Общее число проведенных профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере культурно-развлекательных услуг, составило 21, из них, консультирование – 10, объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 1, проведение профилактических визитов – 10

Информирование, в соответствии со статьей 46 Закона № 248-ФЗ, осуществлялось посредством размещения соответствующих сведений на сайтах территориальных Управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, в сети Интернет, в средствах массовой информации и в иных формах: об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля и другим актуальным вопросам.

Контролируемым лицам разъяснялись обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей при оказании медицинских услуг, соблюдение которых позволит гражданам получить необходимую, достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, право на качество и безопасность услуг, правилах возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью пациента, в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги.

В 2023 году проведены 2 контрольно – надзорных мероприятия:

- 1- наблюдения за соблюдением обязательных требований;
- 1- выездное обследование без взаимодействия с контролируемым лицом.

Использовались специалистами административного органа и судебная защита прав потребителей.

Так, специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в интересах потребителя инициирована подача искового заявления в защиту неопределенного круга лиц потребителей услуг кинозала. Из материалов дела

следует, что посетителям было отказано в посещении кинозала для просмотра фильма в связи с наличием у потребителя при себе продуктов питания.

Решением суда, заявленные Управлением Роспотребнадзора по ХМАО – Югре требования удовлетворены в полном объеме, признаны противоправными в отношении неопределенного круга лиц действия индивидуального предпринимателя по запрету прохода в зал, а также в зону ожидания, с продуктами питания, купленными не в баре кинотеатра (дело № 2-774/2023).

#### **4.15 Прочие виды деятельности**

К прочим видам деятельности можно отнести: юридические услуги, физкультурно-оздоровительные, платные ветеринарные услуги.

Защита прав потребителей при оказании платных ветеринарных услуг регулируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон РФ № 2300-1) и Правилами оказания платных ветеринарных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.08.1998 № 898 (далее — Правила № 898).

В последнее время люди все больше внимания уделяют своему здоровью и начинают активнее заниматься спортом. В том числе посещают различные фитнес-клубы и тренажерные залы, количество которых растет с каждым годом.

С 1 сентября 2023 года вступили в силу Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг, утвержденных постановлением

Правительства Российской Федерации от 30 января 2023 года № 129 (далее – Правила). Срок действия Правил ограничен - 1 сентября 2029 года.

Правила регулируют отношения между потребителями (заказчиками) и исполнителями в сфере оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

При оказании физкультурно-оздоровительных услуг исполнитель обеспечивает соблюдение требований к качеству их оказания.

Исполнитель обязан обеспечить инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья условия для беспрепятственного доступа к местам оказания физкультурно-оздоровительных услуг, установленные законодательством Российской Федерации.

Ветеринарные услуги очень популярны среди потребителей. Защита прав потребителей при оказании платных ветеринарных услуг регулируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон РФ № 2300-1) и Правилами оказания платных ветеринарных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.08.1998 № 898 (далее — Правила № 898).

Правилами определяется перечень ветеринарных услуг, которые можно оказывать на платной основе. К ним относятся: профилактическое лечение, операции, вакцинация, стерилизации/кастрации, акушерско-гинекологические услуги, в том числе услуги по размножению животных, лабораторные услуги, исследование племенных животных, консультации, кремация и эвтаназия и другие. Правила не распространяются на лечение особо опасных болезней, общих для человека и животного.

Так же в 2023 году в Управление Роспотребнадзора по ХМАО – Югре поступали обращения с жалобами на действия юридических фирм, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по договору, неполучением ожидаемого результата услуг.

В настоящее время юридические услуги гражданам: консультирование, представительство в суде, а также на стадии исполнительного производства,

помощь при оформлении наследства, при заключении других сделок и оказывает целый ряд субъектов. Это коммерческие и некоммерческие организации, юридические фирмы, а также частнопрактикующие юристы и даже лица, не имеющие юридического образования, поскольку для осуществления представительства в суде по гражданским делам требуется только надлежащим образом оформленная (нотариальная) доверенность и паспорт представителя. Каких-либо требований в отношении образования или соответствующего опыта работы для допуска к участию в деле в качестве представителя истца или ответчика в законодательстве нет. При этом качество оказываемых услуг зачастую бывает ненадлежащим. Сегодня юридические услуги не подлежат лицензированию, и никаких требований к организациям, оказывающим юридические услуги гражданам, законодательство не содержит.

Исходя из смысла Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» к договорам оказания юридических услуг применяются его общие положения, а именно:

- о праве граждан на представление необходимой и достоверной информации об исполнителе и о реализуемой услуге;
- об ответственности исполнителя за включение в договора пунктов, ущемляющих права потребителей, установленных законодательством Российской Федерации;
- об альтернативной подсудности и освобождении от уплаты государственной пошлины по искам в защиту прав потребителей.

В соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» административным органом в 2023 году рассмотрено 241 обращение граждан и юридических лиц.

В рамках предоставленных законом полномочий специалистами Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре проводились мероприятия по выявлению и пресечению нарушений прав потребителей в сфере прочих

видов деятельности 78 субъектов надзора, в отношении которых проведены профилактические мероприятия.

Общее число проведенных профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, в сфере прочих видов деятельности составило 78, из них информирование контролируемых лиц – 1, консультирование – 3 объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 50, проведение профилактических визитов – 24

Информирование, в соответствии со статьей 46 Закона № 248-ФЗ, осуществлялось посредством размещения соответствующих сведений на сайтах территориальных Управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, в сети Интернет, в средствах массовой информации и в иных формах: об обязательных требованиях, предъявляемых к его деятельности либо к принадлежащим ему объектам контроля и другим актуальным вопросам.

Контролируемым лицам разъяснялись обязательные нормы законодательства о защите прав потребителей при оказании услуг прочих видов деятельности, соблюдение которых позволит гражданам получить необходимую, достоверную информацию о услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, право на качество и безопасность услуг.

**Таблица 15 Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Ханты-Мансийскому автономному округу- Югре**

<b>Показатель</b>	<b>2021г.</b>	<b>2022г.</b>	<b>2023г.</b>
Проведено мероприятий по контролю, из них	-	-	-
- плановых	-	-	-
- внеплановых	-	-	-

Количество профилактических мероприятий		<b>3</b>	<b>43</b>	<b>78</b>
Составлено протоколов об административном правонарушении, из них		<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
- по результатам проверок		-	-	-
- по результатам административных расследований		-	<b>2</b>	<b>1</b>
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Общая сумма наложенных административных штрафов (тыс.руб.)		<b>7</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Общая сумма взысканных (уплаченных) административных штрафов		<b>7</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

Использовалась специалистами административного органа и судебная защита прав потребителей.

Так, представителями административного органа в интересах потребителей дано одно заключение по гражданским делам. Судом искивые требования удовлетворены.

#### **4.16 Исполнение Управлением программы профилактики нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей**

В целях исполнения программы профилактики Управлением разработан и утвержден соответствующий план профилактических визитов, куда вошли контролируемые лица различных сфер деятельности. Но в первую очередь, акцент при формировании данного плана делался на лица, которые только начинают свою профессиональную деятельность.

Реализация плана профилактических мероприятий Управлением осуществляется в штатном режиме.

В части возможности внесения изменения в план профилактических визитов, в том числе основаниями для которых является информация, поступившая от граждан либо иных органов и указывающая на нарушения обязательных требований, Управление сообщает, что порядок разработки и утверждения Роспотребнадзором программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям (далее - программа профилактики) предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 990 (далее – Правила).

Перечень контролируемых лиц, в отношении которых планируется проведение профилактических визитов в текущем периоде, размещен в региональной части программы профилактики, подготовленной Управлением Роспотребнадзора по ХМАО - Югре и являющейся приложением к основной (федеральной) ее части.

При этом пункт 7 вышеназванных Правил предполагает возможность ежемесячного изменения контрольным (надзорным) органом части программы профилактики при наличии такой необходимости без публичного обсуждения.

Указанное позволяет Управлению самостоятельно вносить необходимые изменения в региональную часть программы профилактики, которая Управления в сети «Интернет».

Во исполнение приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 19.12.2023 № 971 «Об утверждении программ профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемых законом ценностям на 2024г.», Управление Роспотребнадзора по Ханты – Мансийскому автономному округу - Югре (далее - Управление), а также в целях предупреждения нарушений контролируемыми лицами обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных

требований, Управлением в 2023 году проведено 2233 профилактических мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

В 2023 году Управлением реализовано 546 мероприятий по информированию подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе на официальном сайте Управления в течение года размещались:

- разъяснения о содержании новых нормативно-правовых актов, устанавливающих обязательные требования, внесенных изменениях в действующие акты, сроках и порядке вступления их в действие:

- перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых является предметом контроля (надзора);

- сведения о порядке досудебного обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц. - перечень объектов государственного контроля (надзора), которым присвоены категории риска;

- исчерпывающий перечень сведений, которые могут запрашиваться контрольным (надзорным) органом у контролируемого лица при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора;

- программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по осуществляемым видам федерального государственного контроля (надзора);

- информация о способах и времени осуществления консультирования, а также перечня вопросов, по которым предоставляется консультирование;

- утвержденные проверочные листы.

Информирование неопределенного круга подконтрольных субъектов, также осуществлялось в рамках: проведенных «горячих линий», личных приемов, консультаций в общественных приемных, консультаций в

многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, тематических совещаний, обучающих мероприятий для подконтрольных субъектов.

Также, Управлением применены современные методы информирования, путем размещения сообщений в социальных сетях – «Одноклассники», «ВКонтакте» и мессенджерах –Telegram, Viber.

В целях реализации профилактических мероприятий Управлением за текущий период контролируемым лицам объявлено 1087 предостережений в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

Управлением, в соответствии с требованиями Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» №248-ФЗ, проведено 429 профилактических визита в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 №1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

**Таблица 16 Показатели результативности и эффективности программы профилактики**

№ п/п	Наименование показателя	2020 год (базовый абсолютный показатель)	2023 год (абсолютный показатель)	Отношение годового показателя года к базовому,
1.	Увеличение количества консультаций по разъяснению обязательных требований	154	467	303
2.	Увеличение количества	80	1087	1359

	выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований			
3.	<b>Удельный вес отказов контролируемых лиц от проведения обязательного профилактического визита от общего количества запланированных профилактических визитов</b>	—	X	X

Как было уже отмечено выше в настоящем анализе, предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей, Управлением также могут вноситься контролируемым лицам только по результатам рассмотрения обращений (заявлений) граждан и организаций, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации, содержащих сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям контрольный (надзорный) в иных случаях (по результатам профилактических визитов, проведения выездных обследований и мониторингов за соблюдением обязательных требований) предостережения контролируемым лицам вносятся в единичных случаях.

По итогам рассмотрения всех поступивших обращений в Управление в 2023 году по вопросам защиты прав потребителей было внесено 386 предостережений, что составляет 17,5% от общего числа рассмотренных жалоб (2207), в 2022 году вынесено 167 предостережение что составляет 7% от рассмотренных обращений (2395). Таким образом, прослеживается тенденция на увеличение количества выносимых должностными лицами

предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований по результатам рассмотрения обращений граждан.

В расчёте достижения/не достижения среднего показателя эффективности по данному направлению, Управление ориентируется на средний показатель по Российской Федерации по итогам 2021 года, который составлял 11 профилактических мероприятий на 100 жалоб/обращений. Управлением данный показатель не достигнут так как в ходе проведенного анализа эффективности профилактической работы установлено, что выдано в 2023 году 5,7 предостережений на 100 жалоб.

## **5. РЕЗУЛЬТАТЫ КОНТРОЛЯ ЗА МАРКИРОВКОЙ ТОВАРОВ СРЕДСТВАМИ ИДЕНТИФИКАЦИИ И ОБОРОТОМ ПРОДУКЦИИ НА РЫНКЕ ЮГРЫ**

### **Маркировка товаров средствами идентификации**

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 792-р был утвержден перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

В настоящее время в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре зарегистрировано около 16708 участников.<sup>10i1</sup>

Маркировка продукции средствами идентификации обеспечивает прослеживаемость и фиксацию в информационной системе маркировки этапов оборота каждой единицы продукции от производства (ввоза на территорию Российской Федерации) до реализации конечному потребителю. Факт вывода продукции из оборота путем розничной продажи фиксируется посредством контрольно-кассовой техники. Одним из элементов ГИС МТ, позволяющим осуществлять общественный контроль в сфере оборота маркированной продукции, является мобильное приложение «Честный знак». Через приложение пользователи могут считывать Data Matrix коды, узнавать всю информацию о товаре и сообщать надзорным органам об обнаруженных нарушениях.

В 2023 году Управлением проведено 7 контрольно (надзорных) мероприятий за соблюдением требований маркирования отдельных видов

---

<sup>10</sup> По данным официального сайта государственной информационной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК – <https://честныйзнак.рф>.

товаров средствами идентификации с взаимодействием с контролируемым лицом.

Широко применялась практика проведения контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом. В то же время в рамках профилактической работы в сфере контроля за оборотом товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации с использованием данных, предоставленных в ГИС МТ в 2023 году должностными лицами в соответствии со статьей 49 Закона № 248-ФЗ было объявлено свыше 879 предостережений о недопустимости нарушения соответствующих обязательных требований.

В 2023 году на систематической основе проводились консультирования и информирования контролируемых лиц, реализующих товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации.

### **Табачная, никотинсодержащая и безникотиновая продукция**

В 2023 году во исполнение Постановления Правительства РФ от 28.02.2019 N 224 "Об утверждении Правил маркировки табачной, никотинсодержащей и безникотиновой продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной, никотинсодержащей и безникотиновой продукции" было проведено 516 мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, входе которых осуществлялся контроль за маркировкой табачной, никотинсодержащей и безникотиновой продукцией, 5 контрольно надзорных мероприятий с взаимодействием, из них: 1 инспекционный визит, 1 выборочный контроль, 3 выездных проверки. Кроме того проводятся мероприятия профилактического характера.

Всего в ходе мероприятий проверено 4558,75 тыс. шт. изделий табачных, из которых 0,293 тыс. шт. находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением 224 (весь товар отечественного производства). При этом: все изделия находились в обороте без маркировки средствами идентификации. Общая стоимость изделий табачных, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 131,85 тыс. руб.

### **Молочная продукция**

В связи со вступлением в силу постановления Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. № 2099 «Об утверждении Правил маркировки молочной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении молочной продукции» проведено 443 мероприятий по контролю (надзору). Всего проверено 10 336 объектов, осуществляющих реализацию молочной продукции, включая молочную продукцию, подлежащую маркировке средствами идентификации. Проверено молочной продукции – 60,3 т. из них 0,0116 изъято из оборота. В отношении нарушителей приняты необходимые меры административного воздействия.

### **Упакованная питьевая вода**

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2021 г. № 841 «Об утверждении Правил маркировки упакованной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом

товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении упакованной воды» в 2023 году проведено более 150 мероприятий в отношении объектов, осуществляющих реализацию упакованной питьевой воды, подлежащей маркировке средствами идентификации.

### **Судебная практика**

1. В 2023 году в ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований и мониторинга Интернет-ресурсов в сети "Интернет", выявлена страница [http://vk.com/nyagan\\_vape](http://vk.com/nyagan_vape). Установлено, что на странице социальной сети «В контакте» (Барахолка Нягань / Vape, Вэйп Барахолка Нягань) размещена информация, стимулирующая продажи никотинсодержащей и табачной продукции в сети Интернет. Содержатся предложения об обмене и о продаже электронных устройств доставки никотина, табачных изделий, на котором в свободном доступе, размещена информация о реализации никотинсодержащих изделий (жидкостей). Таким образом, исходя из существа объявлений, неопределённому кругу потребителей предлагается приобрести электронные устройства доставки никотина, никотинсодержащую продукцию.

Открытый доступ к Интернет-ресурсам, распространяющим указанную выше информацию, является прямым нарушением действующего законодательства об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака.

В связи, с чем подано исковое заявление о признании информации, размещенной в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе в сети "Интернет", информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

02.11.2023г. Няганский городской суд ХМАО – Югры искивые требования удовлетворил, признал информацию, размещенную в сети

"Интернет" по URL адресу [http://vk.com/nyagan\\_vare](http://vk.com/nyagan_vare) на странице социальной сети «В контакте» (Барахолка Нягань / Vare, Вэйп Барахолка Нягань) информацией, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено. Интернет страница заблокирована.

2. При проведении выездного обследования без взаимодействия с контролируемым лицом установлено, что индивидуальный предприниматель Щинов М.А. осуществляет деятельность по продаже товаров подлежащих обязательной маркировке при отсутствии регистрации в государственной информационной системе.

С целью понуждения предпринимателя соблюдать требования, предъявляемые к реализации товаров, подлежащих обязательной маркировке, в Няганский городской суд направлено исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц о признании действий незаконными и прекращении таких действий.

Исковое заявление судом рассмотрено, требования удовлетворены в полном объеме. Действия индивидуального предпринимателя, выразившиеся в допуске реализации товаров, подлежащих обязательной маркировке с нарушением требований действующего законодательства признаны противоправными.

Также суд в течение одного месяца с момента вступления решения суда в законную силу обязал предпринимателя:

- осуществить регистрацию в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации <https://markirovka.crpt.ru/register>;

- осуществлять продажу товаров, подлежащих обязательной маркировке с применением контрольно-кассовой техники, которая идентифицирует и распознает программными и (или) техническими средствами, сопряженными с установленной у него и зарегистрированной контрольно-кассовой техникой, средство идентификации, нанесенное на продукцию;

- представлять в информационную систему мониторинга все сведения об обороте продукции подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации в соответствии с законодательством РФ.

Продолжается тесное взаимодействие с администрацией городов и районов, в том числе в форме проведения рабочих совещаний, заседаний комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и Координационных Советов по вопросу исключения нахождения в обороте нелегальных товаров, защиты потребительского рынка от мошеннических схем в субъектах Российской Федерации

С 20 октября 2023 года объектом федерального контроля в сфере защиты прав потребителей стало соблюдение правил маркировки товаров и передачи информации об их обороте в систему "Честный знак". Таким образом, круг полномочий Управления расширился также контролем за продукцией в обороте.

Во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 07.08.2023 № ДГ-П12-9341 Роспотребнадзором был вынесен Приказ №506 от 08/08/2023 года, согласно которого территориальным органам Службы было поручено Организовать и провести в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей внеплановые выездные проверки по оценке соблюдения обязательных требований, установленных Техническим регламентом на табачную продукцию, Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию» и Федеральным законом от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по розничной продаже табачной и никотинсодержащей продукции, согласно перечню.

Согласно указанного приказа Управлению надлежало провести

внеплановые выездные проверки в отношении 5 контролируемых лиц, осуществляющих свою предпринимательскую деятельность в 6 торговых объектах на территории Югры.

В настоящее время, все внеплановые проверки проведены в полном объеме. В ходе проверок специалистами Управления проинспектировано 9571 единица продукции, отобрано на экспертизу 23 единицы табачной продукции, арестовано 373 единицы продукции.

По результатам экспертиз были установлены нарушения:

- выявлено несоответствие изображений и информации о вреде потребления табачных изделий, включающие текст, нанесённые на лицевую и обратную стороны потребительской упаковки табачной продукции эскизу предупреждения о вреде потребления табачных изделий, утвержденному Решением Совета ЕЭК от 17.03.2016 № 18 "Об утверждении эскизов предупреждений о вреде потребления табачных изделий и параметров их нанесения на потребительскую упаковку табачной продукции"

Всего в рамках проведения проверок выявлено 165 нарушений, среди которых основными являются нарушения, связанные с открытой выкладкой табачной и никотинсодержащей продукции, нарушения, связанные с отсутствием DataMatrix кодов на табачной и никотинсодержащей продукции, также выявлялись факты нахождения в обороте товаров, ранее выбывших из оборота, и принадлежность товаров иным третьим лицам.

Выдано 4 предписания об устранении выявленных нарушений.

Возбуждено 12 дел об административных правонарушениях в отношении проверенных индивидуальных предпринимателей, в том числе:

- по части 1 статьи 14.53 КоАП РФ (Несоблюдение ограничений в сфере торговли табачной продукцией, табачными изделиями, никотинсодержащей продукцией, кальянами, устройствами для потребления никотинсодержащей продукции)

- по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ (Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов)

- по части 4 статьи 15.12 КоАП РФ (Оборот табачных изделий без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации)

- статье 15.12.1 КоАП РФ (Непредставление сведений и (или) нарушение порядка и сроков представления сведений либо представление неполных и (или) недостоверных сведений оператору государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации)

- по статье 14.3.1 КоАП РФ Спонсорство табака или никотинсодержащей продукции, реклама и стимулирование продажи табака, табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции, устройств для потребления никотинсодержащей продукции или кальянов, стимулирование потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции

В рамках контроля (надзора) в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзор с 03.11.2023 используется новый перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

Индикаторы риска перечислены в приказе Роспотребнадзора от 14 сентября 2023 года [№ 635](#) «Об утверждении перечня индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей». Всего утверждено 34 индикатора риска.

4 индикатора применялись с 10 сентября 2023 года и были утверждены приказом Роспотребнадзора от 4 августа 2023 года № 502:

- поступление от граждан и организаций, органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации, общественных объединений потребителей и других информационных источников сведений о наличии в гражданском обороте товаров, на которых содержится либо предположительно содержится незаконное воспроизведение средства индивидуализации (использование чужого товарного знака, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров);

- в течение календарного месяца в системе были сведения о реализации товаров с кодами маркировки, которых нет в этой базе данных, при этом доля их продаж превысила 25% среднего объема реализации товаров в одном объекте за тот же месяц;

- на последний день календарного месяца в системе была информация об остатках товаров со сроком оборота более 15 месяцев с даты ввода в него, если их объем составляет более 25% от общего объема хранимых товаров;

- на последний день календарного месяца в системе были данные об объектах, где продают на 50% меньше товаров по сравнению со средним объемом их реализации другими объектами розничной торговли в одном муниципальном образовании.

30 индикаторов введены впервые. Среди них наличие в системе [«Честный знак»](#) в течение календарного месяца сведений о розничной продаже упакованной питьевой воды:

- с указанием кода маркировки воды, которую ранее вывели из оборота.

Условие такое: доля этих продаж превысила 150% среднего объема реализации упакованной питьевой воды за тот же месяц в одном российском ретейл-объекте;

- с обозначением кодов маркировки, которых нет в системе при аналогичной доле таких продаж;

• с передачей в систему информации о реализации воды, которую не ввели в оборот. Чтобы индикатор выявили, доля этих продаж должна превышать 75% среднего объема реализации упакованной питьевой воды за тот же месяц.

По большей части сходные показатели риска утверждены для надзора за розничными продавцами:

- товаров легкой промышленности;
- молочной продукции;
- обуви;
- шин;
- парфюмерии;
- меховых изделий;
- фототехники.

**Таблица 17** перечень индикаторов риска с указанием условных обозначений, а также с приведением в доступной форме их обозначений.

Номер индикатора (условное обозначение)	Индикатор риска нарушения обязательных требований	Содержание индикатора риска
<b>Табачная, никотинсодержащая продукция, устройства для потребления никотинсодержащей продукции</b>		
<b>2</b>	Наличие в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее - ГИС МТ), в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте розничной продажи (далее -	Продажа табачной продукции с кодами маркировки которые не соответствует установленным требованиям

	<p>объект) <b>табачной, никотинсодержащей продукции,</b> устройств для потребления никотинсодержащей продукции с <b>указанием кодов маркировки, не содержащихся в ГИС МТ,</b> в объеме <b>более 25%</b> среднего объема реализации табачной, никотинсодержащей продукции, устройств для потребления никотинсодержащей продукции в одном объекте за этот же календарный месяц</p>	
<b>3</b>	<p><b>Наличие</b> в ГИС МТ на последний день календарного месяца <b>сведений об остатках</b> на объекте <b>табачной, никотинсодержащей продукции,</b> устройств для потребления никотинсодержащей продукции такой продукции <b>со сроком оборота более 15 месяцев</b> с даты ввода в оборот в объеме <b>более 25%</b> от общего объема хранимой контролируемым лицом табачной, никотинсодержащей продукции, устройств для потребления никотинсодержащей продукции</p>	<p><b>Рост объемов не реализованной</b> табачной продукции</p>
<b>4</b>	<p><b>Наличие</b> в ГИС МТ на последний</p>	<p><b>Продажа</b></p>

	<p>день календарного месяца <b>сведений об объектах, реализующих табачную, никотинсодержащую продукцию, устройств для потребления никотинсодержащей продукции в объемах менее 50% в сравнении со средним объемом реализации</b> указанной продукции иными объектами, реализующими табачную, никотинсодержащую продукцию, устройств для потребления никотинсодержащей продукции <b>в пределах одного муниципального образования, за прошедший календарный месяц</b></p>	<p><b>табачной продукции в объеме в 2 раза меньше чем средний объем по стране</b></p>
<b>Упакованная питьевая вода</b>		
<b>5</b>	<p><b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца <b>сведений о реализации</b> в объекте упакованной питьевой воды <b>с указанием кода маркировки</b> такой продукции, <b>ранее выведенной из оборота,</b> в объеме <b>более 150%</b> среднего объема реализации упакованной питьевой воды за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации</p>	<p><b>Повторная продажа</b> упакованной питьевой воды, <b>ранее выведенных из оборота</b></p>

6	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте упакованной питьевой воды такой продукции с указанием кодов маркировки, не содержащихся в ГИС МТ, в объеме более 150% среднего объема реализации упакованной питьевой воды, в одном объекте розничной торговли в Российской Федерации за этот же календарный месяц	Продажа упакованной питьевой воды с кодами маркировки которые не соответствует установленным требованиям
7	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте упакованной питьевой воды такой продукции, не введенной в оборот, в объеме более 75% среднего объема реализации упакованной питьевой воды за этот же календарный месяц	Продажа упакованной питьевой воды, не введенных производителем /импортером в оборот
<b>Товары легкой промышленности</b>		
8	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте товаров легкой промышленности товаров с указанием кодов маркировки товаров, ранее выведенных из оборота, в объеме более 50% среднего объема	Повторная продажа товаров легкой промышленности, ранее выведенных из оборота

	реализации товаров легкой промышленности за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации	
<b>9</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте товаров легкой промышленности товаров <b>с указанием кодов маркировки, не содержащихся в ГИС МТ</b> , в объеме <b>более 75%</b> среднего объема реализации товаров легкой промышленности в одном объекте за этот же календарный месяц в Российской Федерации.	Продажа товаров легкой промышленности <b>с кодами маркировки</b> которые <b>не соответствует установленным требованиям</b>
<b>10</b>	<b>Наличие</b> на последний день календарного месяца <b>сведений</b> в ГИС МТ <b>об остатках</b> на объекте товаров легкой промышленности товаров <b>со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот</b> в объеме <b>более 25%</b> от общего объема товаров легкой промышленности, находящихся на хранении на данном объекте.	<b>Рост объемов не реализованных товаров</b> легкой промышленности
<b>11</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о	<b>Продажа товаров легкой</b>

	<p><b>реализации</b> в объекте товаров легкой промышленности товаров, <b>не введенных в оборот</b>, в объеме <b>более 50%</b> среднего объема реализации товаров легкой промышленности за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.</p>	<p><b>промышленности, не введенных</b> производителем /импортером в <b>оборот</b></p>
<p><b>Молочная продукция</b></p>		
<p><b>12</b></p>	<p><b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о <b>реализации</b> в объекте молочной продукции такой продукции с указанием кодов маркировки продукции, <b>ранее выведенной из оборота</b>, в объеме <b>более 25%</b> среднего объема реализации молочной продукции за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.</p>	<p><b>Повторная продажа</b> молочной продукции, <b>ранее выведенных из оборота</b></p>
<p><b>13</b></p>	<p><b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о <b>реализации</b> в объекте молочной продукции такой продукции с указанием кодов маркировки, <b>не содержащихся в ГИС МТ</b>, в объеме более среднего объема реализации молочной продукции в одном объекте</p>	<p>Продажа молочной продукции с <b>кодами маркировки</b> которые <b>не соответствует установленным требованиям</b></p>

	за этот же календарный месяц в Российской Федерации.	
<b>14</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о <b>реализации</b> в объекте молочной продукции такой продукции, <b>не введенной в оборот, в объеме более 25%</b> среднего объема реализации молочной продукции за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации	<b>Продажа молочной продукции, не введенных</b> производителем /импортером в <b>оборот</b>
<b>15</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о <b>реализации</b> в объекте молочной продукции такой продукции, <b>с истекшим сроком годности в объеме более 5%</b> среднего объема реализации молочной продукции за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.	<b>Продажа небезопасной и некачественной молочной продукции</b>
<b>Обувная продукция</b>		
<b>16</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте обувных товаров таких товаров с указанием кодов маркировки, <b>ранее выведенных из</b>	<b>Повторная продажа</b> обувных товаров, <b>ранее выведенных из оборота</b>

	<p><b>оборота</b>, в объеме <b>больше среднего значения объема реализации</b> обувных товаров за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.</p>	
17	<p><b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений <b>о реализации</b> в объекте обувных товаров таких товаров <b>с указанием кодов маркировки, не содержащихся в ГИС МТ</b>, в объеме <b>более 75%</b> среднего объема реализации обувных товаров в одном объекте за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.</p>	<p>Продажа обувных товаров <b>с кодами маркировки</b> которые <b>не соответствует установленным требованиям</b></p>
18	<p><b>Наличие</b> на последний день календарного месяца сведений в ГИС МТ <b>об остатках</b> на объекте обувных товаров таких товаров, <b>со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот</b> в объеме <b>более 25%</b> от общего объема хранимых обувных товаров на данном объекте.</p>	<p><b>Рост объемов не реализованных обувных товаров</b></p>

19	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте обувных товаров таких товаров, <b>не введенных в оборот</b> , в объеме <b>более 50%</b> среднего объема реализации обувных товаров за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.	<b>Продажа обувных товаров, не введенных</b> производителем /импортером в <b>оборот</b>
<b>Парфюмерная продукция</b>		
20	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте парфюмерии такой парфюмерии с указанием кодов маркировки, <b>ранее выведенных из оборота</b> , в объеме <b>более 25%</b> среднего объема реализации парфюмерии в одном объекте за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.	<b>Повторная продажа</b> парфюмерии, <b>ранее выведенных из оборота</b>
21	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте парфюмерии такой парфюмерии с указанием кодов маркировки, <b>не содержащихся в ГИС МТ</b> , в объеме <b>более 50%</b> среднего объема реализации парфюмерии в одном объекте в Российской Федерации за этот же календарный месяц.	Продажа парфюмерии с <b>кодами маркировки</b> которые <b>не соответствует установленным требованиям</b>

22	Наличие на последний день календарного месяца сведений в ГИС МТ об остатках на объекте парфюмерии такой парфюмерии со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот в объеме более 25% от общего объема парфюмерии, находящейся на хранении на данном объекте.	Рост объемов не реализованной парфюмерии
23	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте парфюмерии такой парфюмерии, не введенной в оборот, в объеме более 25% среднего объема реализации парфюмерии за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.	Продажа парфюмерии, не введенных производителем /импортером в оборот
<b>Фототехника</b>		
24	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте фототехники такой фототехники с указанием кодов маркировки, ранее выведенных из оборота.	Повторная продажа фототехники, ранее выведенных из оборота
25	Наличие в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте фототехники такой фототехники с указанием кодов маркировки, не содержащихся в	Продажа фототехники с кодами маркировки которые не

	<b>ГИС МТ.</b>	<b>соответствует установленным требованиям</b>
<b>26</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений <b>о реализации</b> в объекте фототехники такой фототехники, <b>не введенной в оборот</b> , в объеме <b>более 25%</b> среднего объема реализации фототехники за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.	<b>Продажа фототехники, не введенных производителем /импортером в оборот</b>
<b>Шины</b>		
<b>27</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений <b>о реализации</b> в объекте шин таких шин с указанием кодов маркировки, <b>ранее выведенных из оборота</b> , в объеме <b>более 50%</b> среднего объема реализации шин в одном объекте в Российской Федерации за этот же календарный месяц	<b>Повторная продажа шин, ранее выведенных из оборота</b>
<b>28</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений <b>о реализации</b> в объекте шин таких шин с указанием кодов маркировки, <b>не содержащихся в ГИС МТ</b> , в объеме <b>более 25%</b> среднего объема реализации шин в одном объекте в Российской Федерации за этот же	<b>Продажа шин с кодами маркировки которые не соответствует установленным требованиям</b>

	календарный месяц.	
<b>29</b>	<b>Наличие</b> на последний день календарного месяца сведений в ГИС МТ <b>об остатках на объекте шин таких шин со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот</b> в объеме более <b>25%</b> от общего объема шин, находящихся на хранении на данном объекте шин.	<b>Рост объемов не реализованных шин</b>
<b>30</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений <b>о реализации</b> в объекте шин таких шин, <b>не введенных в оборот</b> , в объеме более <b>25%</b> среднего объема реализации шин за этот же календарный месяц в одном объекте в Российской Федерации.	<b>Продажа шин, не введенных производителем /импортером в оборот</b>
<b>31</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений <b>о реализации</b> в объекте шин таких шин, <b>не имеющих подтверждение соответствия</b> требованиям технического <b>регламента</b> Таможенного союза "О безопасности колесных транспортных средств"	<b>Продажа небезопасных и некачественных шин</b>
<b>Меховые изделия</b>		
<b>32</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений <b>о реализации</b> в объекте меховых	<b>Повторная продажа меховых изделий, ранее</b>

	изделий таких меховых изделий с указанием кодов маркировки, ранее выведенных из оборота.	<b>выведенных из оборота</b>
<b>33</b>	<b>Наличие</b> ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте меховых изделий таких меховых изделий с указанием кодов маркировки, <b>не содержащихся в ГИС МТ.</b>	Продажа меховых изделий с кодами маркировки которые не соответствует установленным требованиям
<b>34</b>	<b>Наличие</b> в ГИС МТ в течение календарного месяца сведений о реализации в объекте меховых изделий таких меховых изделий, <b>не введенных в оборот.</b>	<b>Продажа меховых изделий, не введенных производителем /импортером в оборот</b>

С сентября по декабрь 2023 в Управление поступило 4 сообщения о 57 случаях срабатывания на территории Ханты –Мансийского автономного округа – Югры индикаторов риска.

Среди введенных тридцати индикаторов можно назвать те, что встречаются в практике Управления чаще прочих:

продажа с кодами маркировки, которые не соответствует установленным требованиям,

рост объемов не реализованной продукции,

продажа продукции в объеме в 2 раза меньше, чем средний объем по стране,

повторная продажа продукции, ранее выведенной из оборота,

продажа продукции с кодами, не введенными производителем/импортером в оборот,

продажа небезопасной и некачественной молочной продукции и др.

На территории Югры за период сентябрь-декабрь 2023 года выявлены индикаторы по следующим товарным группам: табак, легкая промышленность, обувь, молоко, шины, парфюмерия, мех.

В случае выявления индикаторов риска, Роспотребнадзор наделен полномочиями на проведение внеплановых контрольно-надзорных мероприятий по согласованию с органами Прокуратуры.

Как было отмечено ранее, Управлению в анализируемом периоде надлежало организовать проведение 57 контрольных (надзорных) мероприятий, направленных на проверку информации о срабатывании тех или иных индикаторов риска на территории Югры.

Вместе с тем, Прокуратурой Югры согласовано только 8 внеплановых проверок в форме инспекционный визит, что составляет 14% от общего количества сработавших индикаторов.

В общей сложности, Управлением получено 40 отказов в проведении проверок, причинами которых стали, в том числе ошибки при формировании пакета процессуальных документов, направляемых на согласование.

Основные причины отказов Прокуратуры ХМАО – Югры:

1) индикатор сработал до момента вступления приказа об их утверждении (Нижневартовск);

2) не предоставлены достоверные сведения о том, что индикатор действительно сработал (прокуратуре недостаточно информации поступившей от оператора ЦРПТ либо специалистами не описаны документы, указывающие на необходимые сведения) (Сургут, Нижневартовск, Нягань);

3) отсутствуют профилактические мероприятия в отношении контролируемого лица (не выдавались предостережения, не проводились профилактические визиты) (У всех отделов);

4) не изложены конкретные сведения, послужившие основанием для проведения КНМ (т.е. в п. 2 решения должностные лица указывают лишь основание статья из 248-ФЗ, однако не указывают сведения о том, что сработал индикатор в отношении контролируемого лица, какой именно индикатор и кем он выявлен) (Сургут);

5) дата и время издания решения не совпадает с внесением решения в ЕРКНМ (т.е. на бумаге у нас условно решение выносится 10 декабря 2023 в 10 ч. 00 мин. а в ЕРКНМ вносится 11 декабря в 11 ч. 30 мин.) (Когалым);

6) в предмет проверки вносятся нормативно-правовые документы не относящиеся к проверке (к примеру: должностное лицо в предмет проверки включает НПА, который отсутствует в ЕРКНМ или не относится к обязательным требованиям ЗПП) (Сургут);

7) форма решения о проведении КНМ не соответствует типовой форме утвержденной приказом Минэкономразвития России № 151 (Лангепас, Сургут);

8) в паспорт ЕРКНМ внесены не читаемые документы; в паспорт ЕРКНМ не приложены документы (к примеру, отсутствует мотивированное представление; письмо о согласовании КНМ с прокуратурой) (Сургут).

**Таблица 18 результативность и эффективность завершённых проверок находится на достаточно высоком уровне**

Территория	№ индикатора	Вид контроля	Проинспектирован о продукции	Выдано предписание	Проверено предписание
Сургут	3	выборочный контроль	83	Нет	Нет
Нефтеюганск	4	инспекционный визит	318	Выдано	Исполнено

Ханты-Мансийск	4	инспекционный визит	438	Исправлено на месте	***
Нягань	4	инспекционный визит	17	Выдано	Нет
Белоярский	4	инспекционный визит	70	Выдано	Исполнено
Сургут	4	инспекционный визит	0	Нет	Нет
Нягань	15	инспекционный визит	20	Выдано	Не проверено
Сургут	4	инспекционный визит	0	Нет	Нет

Таким образом, в 2023 году Управлением проведено 7 инспекционных визитов и 1 выборочный контроль по сработавшим индикаторам риска в области защиты прав потребителей. В ходе этих визитов проинспектировано 946 единиц товаров. С нарушениями требований к маркировке товаров средствами идентификации DataMatrix установлено 120 единиц продукции.

Хозяйствующим субъектам выданы предписания об устранении выявленных нарушений обязательных требований 4 предписания из которых 1 не проверено (Нягань), город Сургут предписания в адрес проверяемых лиц по результатам контрольных (надзорных) мероприятий не вносили. В отношении виновных лиц составлено 16 протоколов об административных правонарушениях по ч.1 ст.14.43, ч.2 ст. 15.12, ст. 15.12.1 КоАП РФ. Вынесены постановления о назначении административных наказаний в виде штрафов на общую сумму 42 500 тыс. руб.

Вместе с тем, контроль за продукцией в обороте включает в себя также непрерывную работу по контролю за вероятными отклонениями в

Государственной информационной системе мониторинга товаров (ГИС МТ).

В целях профилактики нарушений хозяйствующим субъектам направляются как рекомендации, так и предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

Так, в 2023 году Управление в адрес контролируемых лиц, в связи с выявлением соответствующих отклонений было внесено всего 1441 предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований в области обязательной маркировки товаров средствами идентификации. Из них:

639 предостережений по результатам рассмотрения обращений граждан, зафиксированных в ГИС МТ и выявления иных сопутствующих отклонений;

184 предостережения в связи с выявлением в реализации товаров с незарегистрированными кодами;

158 предостережений в связи с выявлением незарегистрированных участников оборота;

169 предостережений в связи с выявлением оборота товаров с несоответствующим статусом;

239 предостережений в связи с выявлением фактов повторных продаж;

152 предостережения в связи с выявлением в обороте просроченной продукции и выявлением оборота товаров с некорректными документами соответствия ТР ТС.

Кроме того, в результате анализа деятельности 2 участников оборота, Управлением в адрес судов общей юрисдикции направлено 2 исковых заявления о признании деятельности данных лиц противоправными. Требования Управления в данным двум делам были удовлетворены.

## **6. РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЕМ КЛЮЧЕВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

В целях качественной оценки уровня защиты охраняемых законом ценностей в области защиты прав потребителей используются ключевые и индикативные показатели результативности и эффективности государственного контроля (надзора).

Так, ключевым показателем государственного контроля (надзора) является показатель уровня минимизации вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в области защиты прав потребителей, который рассчитывается как отношение общего объема возмещенного ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей, к общему объему ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей.

Ключевой показатель государственного контроля (надзора) утвержден в [приложении](#) к Постановлению Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле

(надзоре) в области защиты прав потребителей" и на 2023 год составляет 35%.

По итогам 2023 года общий ключевой показатель государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей у Управления составляет 93%.

	<b>Объем возмещенного ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей в тыс.руб.</b>	<b>Объем ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей</b>	<b>Ключевой показатель государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, %</b>
<b>ВСЕГО</b>	34897,6	32342,1	93

Ниже представлена реализация ключевого показателя эффективности результативности и эффективности государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей Управления в разрезе видов деятельности контролируемых лиц.

**Таблица 19 Реализация ключевого показателя эффективности результативности и эффективности государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей**

<b>Наименование видов деятельности</b>	<b>Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей в стоимостном выражении,</b>	<b>Возмещено имущественного вреда потребителям в стоимостном выражении,</b>	<b>Ключевой показатель эффективности по видам деятельности, %</b>
--	---	---	---

	тыс. руб.	тыс. руб.	
ВСЕГО	34897,6	32342,1	92,7
Розничная торговля	19883,7	18116,1	91,1
продовольственными товарами	420,1	244,9	58,3
в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения)	822,2	701,4	85,3
сфера услуг	15013,9	14226,0	94,8
в т.ч. в отношении потребителей, относящихся к социально уязвимым категориям	753,3	752,6	99,9
в случае заключения договора с использова-нием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения)	12,3	0	0,0
Бытовое обслуживание населения	367,7	196,0	53,3
Туристские услуги	201,4		0,0

Транспортные услуги	1290,6	1284,5	99,5
перевозки на железнодорожном транспорте	9,4	9,4	100,0
на внутреннем водном транспорте	6,1	0	0,0
воздушным транспортом	308,3	308,3	100,0
автомобильным транспортом и городским наземным электрическим	966,8	966,8	100,0
Услуги связи	788,2	784,2	99,5
в т.ч. в отношении потребителей, относящихся к социально уязвимым категориям	753,3	752,6	99,9
подвижной связи	4,6	4,6	100,0
телевизионной связи	28,7	26,4	92,0
телематической связи	0,6	0,6	100,0
Деятельность на финансовом рынке	2551,4	2439,2	95,6
страховая деятельность	520,4	520,4	100,0
банковская деятельность	1544,7	1432,5	92,7
микрофинансовая деятельность	13,0	13,0	100,0

Долевое строительство жилья	615,0	615,0	100,0
Жилищно- коммунальные услуги	170,0	170,0	100,0
Образовательные услуги	45,7	45,7	100,0
Прочие виды деятельности	8983,9	8691,4	96,7

## **7. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ХАНТЫ – МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ.**

Судебная защита потребителей в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей осуществляется в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе путем дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращения в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора), либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза или более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В 2023 г. Управлением было подано 45 исков в защиту прав потребителей (в 2022 г. – подано 23 иска), из них 28 (в 2022 г. – 8 исков) в защиту неопределенного круга потребителей, в защиту конкретного потребителя 17 (в 2022 г. – 15 исков).

Всего рассмотрено 29 исков в защиту прав потребителей, что составило 65% от общего количества поданных исков. Доля удовлетворенных исков (в том числе частично) от общего количества рассмотренных составила 66 % (19 исков).

По искам, поданным Управлением, присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2022 г. 977,3 тыс. руб. По сравнению с 2023 г. этот показатель снизился на 89 % (в 2022 г. – 8936,6 тыс.руб). Компенсации морального вреда также увеличилась по сравнению с 2022 г. на 150% (190 тыс.руб., тогда как в 2022 году удовлетворено 75 тыс.руб.).

При этом следует отметить, что участие Роспотребнадзора в судебном процессе в той или иной форме повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной формы такого участия в судебной защите потребителей.

В 2023 г. территориальными отделами Управления дано 119 заключение по делу в целях защиты прав потребителей, что на 76,5% больше, чем за 2023 г. (91 заключение), из которых в 87 % случаев требования потребителей удовлетворены.

Всего присуждено потребителям 14 786,1 тыс.руб., а также моральная компенсация в размере 485,9 тыс.руб.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными отделами в целях защиты прав потребителей, показывает, что большая часть заключений традиционно приходится на сферу розничной торговли (72,3 %).

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.

Уже два года в Российской Федерации действует коллективная форма судебной защиты прав потребителей, заключающаяся в возможности предъявления исков о защите прав и законных интересов группы потребителей одним инициативным лицом.

В декабре 2022 года отделом защиты прав потребителей направлен в Нижневартовский суд групповой иск от имени пострадавших от действий

ООО «Консалт-Групп» (групповая заболеваемость вирусным гепатитом А в г. Нижневартовск). в настоящее время данный иск находится в стадии рассмотрения, назначена экспертиза.

В адрес Управления поступило обращение жительницы Нижневартовска, имеющей несовершеннолетних детей, содержащее просьбу о защите их прав потребителя путем подачи искового заявления в суд с требованиями к ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр».

Семья приобрела билеты «туда-обратно» на международный рейс, совершаемый «Авиакомпанией «ЮТэйр», за что заплатила почти 140 тысяч рублей. Однако, вернуться обратным рейсом Потребителям не удалось о чём они узнали заранее. Обратный перелет не состоится в силу форс-мажорного обстоятельства - горным обвалом в Боомском ущелье, перекрывшим проезд до аэропорта вылета.

Об этом потребитель поставила в известность авиакомпанию, сотрудники которой предложили неприемлемый для потребителя вариант обратного перелета через неделю. В силу обстоятельств потребители принять этот вариант не смогли и вернулись домой иным маршрутом. Поэтому потребители обратились к авиаперевозчику с требованием произвести компенсацию оплаченных средств по неиспользованным билетам и багажа по обратному рейсу, на регистрацию которого не смог прибыть в связи с форс-мажорными обстоятельствами, рассмотреть вопрос о производстве иных мер компенсации, предусмотренных действующим законодательством, в том числе установленных нормами воздушного кодекса РФ, федеральными авиационными правилами, о защите прав потребителей и локальными актами авиакомпании.

В удовлетворении указанных требований в добровольном порядке потребителю было отказано. Вместе с тем, согласно статье 451 Гражданского кодекса РФ предусмотрена возможность расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств

признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

На этом основании юристы Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре подготовили исковое заявление в защиту потребителя социально уязвимой категории о признании частичного расторжения договора воздушной перевозки по маршруту Бишкек – Сургут, вынужденным отказом, так как Потребитель, уведомив авиаперевозчика заранее, не прибыл на рейс из-за обстоятельств непреодолимой силы, за которые не отвечает.

Решением мирового судьи Нижневартовского судебного района г. Нижневартовска исковые требования Управления, действовавшего в интересах потребителя и его несовершеннолетних детей, удовлетворил полностью. В пользу потребителя присуждено 100310 рублей 25 копеек, из них штраф 33436 рублей 75 копеек, за отказ в удовлетворении законных требований потребителя в добровольном порядке.

**8. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧЕНИЮ И  
ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ  
ХАНТЫ – МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ. РЕГИОНАЛЬНЫЕ  
ПРОГРАММЫ, ПОДПРОГРАММЫ И ИНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее также – автономный округ, Югра) реализована подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной программы автономного округа [Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан](#), утвержденной постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31 октября 2021 года № 479-п (далее – государственная программа, подпрограмма).

Сроки реализации государственной программы: 2023 – 2027 годы и на период до 2030 года.

Реализация подпрограммы направлена на решение задач «Создание условий для реализации потребителями своих прав и их защиты. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения».

В подпрограмму включены основные мероприятия:

1. Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей.

Данное мероприятие предусматривает:

информирование жителей автономного округа о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав через средства массовой информации, группы и сообщества социальных сетей Югры, посредством разработки и распространения информационных материалов, изготовления

и осуществления тематической социальной рекламы в сфере защиты прав потребителей;

оказание информационно-консультационного, методического содействия органам местного самоуправления, общественным объединениям в решении задач по обеспечению эффективной защиты прав и законных интересов потребителей;

проведение мониторинга и оценку состояния системы защиты прав потребителей.

2. Повышение профессионального уровня участников системы защиты прав потребителей.

Данное мероприятие предусматривает проведение обучающих семинаров, совещаний, конференций с целью повышения профессионального уровня и квалификации специалистов субъектов системы защиты прав потребителей.

Финансирование мероприятий подпрограммы на 2023-2030 годы бюджетом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры предусмотрено в размере 2000,0 тыс. руб. (на 2023 год – 200 тыс. руб.).

Основным исполнителем подпрограммы определен Департамент региональной безопасности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депбезопасности Югры), являющийся исполнительным органом автономного округа, осуществляющим функции по реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, соисполнителем – Департамент молодежной политики, гражданских инициатив и внешних связей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Информация о государственной программе размещена на официальном сайте Депбезопасности Югры в разделе «Государственные программы», тематическом сайте «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (далее – также тематический сайт) в разделе «Программы по защите прав потребителей».

В подпрограмме «Профилактика правонарушений» государственной программы реализуются мероприятия по оплате труда и компенсации расходов адвокатам, оказывающим бесплатную юридическую помощь отдельным категориям граждан в автономном округе, в том числе и по вопросам защиты прав потребителей.

Всего адвокатами в отчетном периоде была оказана бесплатная юридическая помощь 952 гражданам, из них по вопросам, связанным с защитой прав потребителей 66 гражданам.

Отдельные мероприятия по защите прав потребителей реализуются в иных отраслевых государственных программах автономного округа, исполнителями которых являются исполнительные органы автономного округа. Мероприятия по созданию благоприятных условий для реализации и обеспечения прав жителей автономного округа на приобретение качественных и безопасных товаров (работ, услуг), обеспечению доступности объектов торговли и услуг для населения, просвещению населения о правах потребителей содержат следующие государственные программы:

**Таблица 20 Перечень государственных программ в области защиты прав потребителей**

№ п/п	Мероприятие по созданию благоприятных условий для реализации и обеспечения прав потребителей	Наименование государственной программы автономного округа	Финансирование на 2023 год (тыс. руб.)
1	Региональный проект «Чистая вода»	«Развитие жилищно-коммунального комплекса и энергетики» (утверждена	2 882 861,9
2	Обеспечение мероприятий по капитальному ремонту многоквартирных домов		259 166,8

3	Предоставление субсидий на реализацию полномочий в сфере жилищно-коммунального комплекса	постановлением Правительства автономного округа от 31 октября 2021 года № 477-п)	147 814,5
4	Предоставление субсидий малоимущим гражданам на приобретение и установку приборов учета энергоресурсов		35,0
5	Региональный проект «Формирование комфортной городской среды»	«Пространственное развитие и формирование комфортной городской среды» (утверждена постановлением Правительства автономного округа от 11 декабря 2022 года № 670-п)	929 084,2
6	Развитие системы электронного межведомственного взаимодействия, оснащение организаций реабилитационным оборудованием, в том числе для организации	«Социальное и демографическое развитие» (утверждена постановлением Правительства автономного округа от 31 октября 2021	34 429,1

	сопровождаемого проживания инвалидов и оснащение тренировочных квартир, обучение специалистов, предоставляющих услуги по реабилитации и (или) абилитации инвалидов	года № 469-п)	
7	Оснащение организаций реабилитационным оборудованием, оказание ранней помощи, обучение специалистов, предоставляющих услуги по реабилитации и абилитации детей-инвалидов, оказывающих раннюю помощь		3 773,0
8	Повышение финансовой грамотности	«Развитие образования» (утверждена постановлением Правительства автономного округа от 31 октября 2021 года № 468-п)	22 158,4
	ИТОГО		4 279 322,9

Кроме того, государственной программой автономного округа «Развитие агропромышленного комплекса», утвержденной постановлением

Правительства автономного округа от 30 декабря 2021 года № 637-п, предусмотрено предоставление субсидии сельскохозяйственным товаропроизводителям на возмещение части затрат, связанных с производством (реализацией) продукции сельского хозяйства в автономном округе;

государственной программой автономного округа «Развитие гражданского общества», утвержденной постановлением Правительства автономного округа от 31 октября 2021 года № 487-п, предусмотрено консультирование граждан Консультационно-правовым центром по вопросам защиты и обеспечения прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, социологическое исследование состояния и развития конкуренции на территории региона.

В ходе реализации подпрограммы «Обеспечение защиты прав потребителей» в 2023 году осуществлялись следующие мероприятия:

- консультационно-разъяснительное, методическое содействие органам местного самоуправления, общественным объединениям потребителей по вопросам обеспечения защиты прав потребителей;

- ежеквартальный мониторинг обращений потребителей;

- по результатам мониторинга подготовлена ежегодная аналитическая информация «О реализации, обеспечении и защите прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- правовое просвещение и информирование граждан посредством размещения и актуализации материалов на тематическом сайте.

- На указанном сайте размещена информация, представляющая интерес для широкого круга потребителей, в том числе:

- контакты структурных подразделений органов местного самоуправления и общественных объединений, оказывающих правовую помощь потребителям, контрольно-надзорных органов, экспертных организаций;

- перечень нормативных правовых актов и актуальная информация об изменениях в законодательстве в сфере защиты прав потребителей;
- основные права потребителей и механизмы защиты этих прав;
- полезные советы потребителям при возникновении спорных ситуаций;
- ответы на часто задаваемые вопросы;
- информационно-аналитические обзоры;
- сведения о региональных и муниципальных подпрограммах по защите прав потребителей;
- примеры правоприменительной практики;
- рекомендации по проведению общественного контроля;
- активные ссылки на государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, ГИС ЖКХ, сайты федеральных органов исполнительной власти и общественных организаций, занимающихся вопросами защиты прав потребителей;

В 2023 году показатель реализации мероприятий подпрограммы «Доля потребительских споров, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей» составил 92% (план на 2023 год – 91 %).

Информация о реализации подпрограммы размещена на тематическом сайте в разделе «Программы по защите прав потребителей».

Обеспечение координации деятельности по реализации государственной политики в области защиты прав потребителей в автономном округе осуществляется в рамках деятельности Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей (далее – Координационный совет). Координационный совет образован постановлением Губернатора автономного округа от 19 октября 2017 года № 118 «О Координационном совете при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и

защиты прав потребителей» (в редакции постановления Губернатора автономного округа от 07.12.2022 года № 169) во исполнение подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года.

В состав Координационного совета входят представители 4-х территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориального учреждения Банка России, 8 исполнительных органов автономного округа, 4-х органов местного самоуправления, 2-х региональных общественных объединений потребителей, трёх бизнес-сообществ, Общественной палаты автономного округа, а также Уполномоченные по правам человека и защите прав предпринимателей в автономном округе.

Председателем Координационного совета является Губернатор Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями председателя – руководитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, первый заместитель Губернатора автономного округа, в ведении которого находится Депбезопасности Югры.

Информация о Координационном совете (положение, состав, планы работы, повестки, протоколы заседаний) размещена на официальном сайте Депбезопасности Югры в разделе «Координационные и совещательные органы».

В целях обеспечения координации деятельности по реализации государственной политики в области защиты прав потребителей в апреле и ноябре 2023 года обеспечено проведение двух заседаний Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей по вопросам:

1. Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции;

2. Об обеспечении прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров и соблюдении ограничений в данной сфере;

3. О принимаемых мерах по соблюдению хозяйствующими субъектами требований к маркировке товаров средствами идентификации на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

4. Об осуществлении контроля за уровнем тарифов на жилищно-коммунальные услуги, цен на товары первой необходимости, лекарственные препараты и автомобильное топливо в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;

5. О противодействии нелегальной деятельности на финансовом рынке Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Заседания Координационного совета проходили с подключением по видеоконференцсвязи студий всех городских округов и муниципальных районов автономного округа, в которых присутствовали представители органов местного самоуправления, территориальных подразделений регионального Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югры (далее – Управление Роспотребнадзора), общественных советов муниципальных образований, общественных объединений потребителей, иных общественных организаций и заинтересованных организаций.

План работы Координационного совета на 2023 год выполнен в полном объеме.

В 2023 году реализованы следующие мероприятия по исполнению решений Координационного совета, в том числе принятых на заседаниях в 2022 году:

1) Организовано взаимодействие по инициированию обращений авиакомпаний, осуществляющих деятельность на территории автономного округа, в части проведения дополнительных профилактических визитов сотрудников Управления Роспотребнадзора к авиаперевозчикам,

направленных на предотвращение нарушений обязательных требований о защите прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в том числе с использованием видеоконференцсвязи.

Управлением Роспотребнадзора авиакомпаниям направлен обзор о результатах контроля в области оказания услуг по перевозке воздушным транспортом жителям автономного округа по итогам 2022 года;

2) Авиакомпаниями, осуществляющим деятельность на территории автономного округа по итогам 2022 года, первого полугодия 2023 года направлена в Управление Роспотребнадзора информация о количестве и тематике обращений потребителей;

3) Депбезопасности Югры проведен анализ статистических данных, характеризующих эффективность и удобство для потребителя работы чат-ботов контакт-центров, телефонных «горячих линий» при обращениях граждан по вопросам, требующим оперативных решений в сфере воздушных перевозок, и соответствующие рекомендации направлены в адрес авиакомпаний, осуществляющих свою деятельность на территории автономного округа;

3) Депбезопасности Югры в формате видеоконференцсвязи организовано проведение вебинара для специалистов органов местного самоуправления муниципальных образований и общественных организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере защиты прав потребителей по вопросам профилактики и методам противодействия преступлениям в сфере информационно-телекоммуникационных технологий; защиты финансовых прав потребителей в банковской сфере и инвестиционным рискам финансового рынка; рассмотрена судебная практика защиты прав потребителей при осуществлении авиакомпаниями воздушных перевозок пассажиров;

4) Департаментом дорожного хозяйства и транспорта Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Дедорхоз Югры) совместно с руководством аэропортов городов Белоярский, Урай

реализованы меры по повышению уровня доступности авиаперелетов для маломобильных граждан при посадке на борт воздушного судна;

5) Депдорхоз Югры при формировании и уточнении перечня маршрутов воздушного транспорта, субсидируемых из бюджета автономного округа, рассмотрены предложения делового сообщества, в том числе попечительского совета Ханты-Мансийского регионального отделения общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ», с учетом оценки их экономической целесообразности и эффективности;

6) Управлением Роспотребнадзора организована работа тематической «горячей линии» для потребителей по вопросам защиты их прав и законных интересов в области здорового питания, использования возобновляемых источников энергии и бережливого производства;

7) Департаментом здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры совместно с Департаментом образования и науки Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департаментом социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департаментом промышленности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Управлением Роспотребнадзора организовано проведение в автономном округе семинара-совещания с экспертным сообществом в области здорового питания, инициированного руководителем Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека – Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации А.Ю. Поповой.

8) Главами городских округов и муниципальных районов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

совместно с Департаментом промышленности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры внесены изменения в нормативные правовые акты, утверждающие Порядки накопления твердых коммунальных отходов (в том числе их отдельного накопления) на территории муниципальных

образований, требования в отношении хозяйствующих субъектов по обеспечению бесперебойной деятельности по транспортированию твердых коммунальных отходов, промывки и дезинфекции контейнеров и контейнерных площадок в зависимости от температуры наружного воздуха и количества контейнеров на площадке;

осуществлена оценка потребности в пунктах приема экологически опасного мусора (аккумуляторы, энергосберегающие лампы, использованные батарейки, градусники) в муниципальных образованиях и обеспечено увеличение их количества;

совместно с территориальными органами Управления Роспотребнадзора внесены изменения в муниципальные программы в части реализации информационно-просветительских мероприятий среди населения по популяризации вопросов энергосбережения, здорового рационального питания, принципов бережливости и экологической безопасности;

при разработке мероприятий по модернизации систем коммунальной инфраструктуры муниципальных образований предусмотрено использование высокотехнологичного энергосберегающего оборудования и трубной продукции из композитных материалов;

в целях обеспечения нормативного качества питьевой воды, при получении из территориальных отделов Управления Роспотребнадзора уведомлений «О несоответствии качества воды установленным нормативным требованиям» предусмотрено внесение изменений в муниципальные программы в части включения мероприятий по приведению качества питьевой воды в соответствие с установленными требованиями;

в муниципальные программы внесены изменения в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, предусмотрены мероприятия, направленные на информирование населения и предпринимательского сообщества о преимуществах и порядке

использования объектов микрогенерации, функционирующих на основе возобновляемых источников энергии.

9) Главам городских округов, имеющим долю светодиодных источников света в городском (уличном) освещении ниже 75 % (города Нижневартовск, Мегион, Сургут, Урай и Югорск) рекомендовано заключать энергосервисные контракты по комплексной модернизации городского (уличного) освещения с внедрением автоматизированных систем управления, используя успешные практики г. Ханты-Мансийска и пгт. Берёзово.

10) Депбезопасности Югры в рамках семинара для специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа подготовлен и направлен в исполнительно-распорядительные органы городских округов и муниципальных районов автономного округа для информирования населения алгоритм безопасных действий потребителя при осуществлении дистанционной покупки через Интернет-ресурсы.

11) Депбезопасности Югры совместно со специалистами call-центров компаний интернет – торговли проработан вопрос организации работы единой «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей, обслуживающей население автономного округа.

12) Управлением Роспотребнадзора совместно с Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по автономному округу, исполнительно-распорядительными органами городских округов и муниципальных районов автономного округа обеспечена разработка и реализация плана совместных информационно-просветительских мероприятий на 2023 год, направленных на профилактику нарушений и соблюдения обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров населению, в том числе недопущение дистанционной продажи алкогольной продукции, табачных и никотинсодержащих изделий.

13) Региональной службой по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа – Югры совместно с Департаментом строительства и жилищно-коммунального комплекса Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департаментом промышленности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Службой жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департаментом социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры подготовлен проект распоряжения на 2024 год, предусматривающий реализацию Плана мероприятий по недопущению необоснованного роста платежей граждан за коммунальные услуги и услуги, касающиеся обслуживания жилищного фонда.

14) Службой жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обеспечено проведение мониторинга заключения газораспределительными организациями договоров на техническое обслуживание и ремонт внутридомового, внутриквартирного газового оборудования, а также установления ими платы за данные услуги.

В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре 105 муниципальных образований (9 районов, 13 городских округов, 26 городских и 57 сельских поселений) и 194 населенных пункта.

В 28 муниципальных образованиях автономного округа (12 городских округов, 9 муниципальных районов, 6 городских поселений и 1 сельское поселение) приняты программные документы по защите прав потребителей: в 15 муниципальных образованиях утверждены подпрограммы по обеспечению защиты прав потребителей в рамках иных муниципальных программ, в остальных 13 муниципальных образованиях программы содержат основные мероприятия и задачи по обеспечению защиты прав потребителей, направленные на обеспечение доступности правовой помощи для потребителей, профилактику нарушений потребительских прав, повышение потребительской грамотности жителей муниципального образования.

**Таблица 21 Программы и основные мероприятия и задачи по обеспечению защиты прав потребителей, направленные на обеспечение доступности правовой помощи для потребителей**

№ п\п	Муниципальное образование	Наименование муниципальной программы (с указанием активной гиперссылки), реквизиты НПА	Наименование подпрограммы (основного мероприятия) по защите прав потребителей, реквизиты НПА
1	Ханты-Мансийск	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Профилактика правонарушений в сфере обеспечения общественной безопасности и правопорядка в городе Ханты-Мансийске» (утверждена постановлением администрации города Ханты-Мансийска от 24 октября 2013 года № 1364)	В Программу включена подпрограмма IV «Обеспечение защиты прав потребителей» (постановление администрации города Ханты-Мансийска от 14 ноября 2019 года № 1368). Основные мероприятия подпрограммы: «Создание условий для реализации потребителями своих прав и их защиты», «Повышение уровня правовой грамотности у населения и профилактика правонарушений в сфере защиты прав

			потребителей»
2	г. Когалым	<a href="#">Муниципальная программа</a> города Когалыма «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан в городе Когалыме» (утверждена постановлением администрации города Когалыма от 15 октября 2013 года № 2928)	В Программу включена подпрограмма 3 «Обеспечение защиты прав потребителей» с основным мероприятием «Информирование и консультирование в сфере защиты прав потребителей» (постановление администрации города Когалыма от 29 октября 2018 года № 2417)
3	г. Лангепас	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Социально-экономическое развитие» (утверждена постановлением администрации города Лангепаса от 4 июня 2019 года № 1054)	В Программу включена подпрограмма 4 «Обеспечение защиты прав потребителей». Основные мероприятия: «Развитие системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения прав и законных интересов потребителей и обеспечение необходимых

			<p>условий для реализации и защиты потребителями своих прав»,</p> <p>«Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей»</p> <p>(постановление администрации города Лангепаса от 27 февраля 2020 года № 276)</p>
4	г. Мегион	<p><a href="#">Муниципальная программа</a></p> <p>«Профилактика правонарушений в сфере общественного порядка, безопасности дорожного движения, незаконного оборота и злоупотребления наркотиками в городском округе город Мегионе на 2019-2025 годы и на период до 2030 года»</p> <p>(утверждена постановлением администрации города Мегиона от 20 декабря</p>	<p>В Программу включена подпрограмма 3 «Обеспечение защиты прав потребителей» с основным мероприятием «Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей»</p> <p>(постановление администрации города Мегиона от 14 февраля 2020 года № 277)</p>

		2018 года № 2777)	
5	г. Нефтеюганск	<a href="#">Муниципальная программа</a> города Нефтеюганска «Социально-экономическое развитие города Нефтеюганска» (утверждена постановлением администрации от 15 ноября 2018 года № 603-п)	Программа дополнена задачей: «Создание условий для реализации потребителями своих прав и их защиты. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения»
6	г. Нижневартовск	<a href="#">Муниципальная программа</a> программа «Профилактика правонарушений в городе Нижневартовске» (утверждена постановлением администрации города Нижневартовска от 23 сентября 2022 года № 673)	В программу включено основное мероприятие «Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей, формирование у населения навыков рационального потребительского поведения»
7	г. Нягань	<a href="#">Муниципальная программа</a> Обеспечение безопасности	Пунктом 6 программы предусмотрен комплекс процессных мероприятий «Правовое просвещение и

		жизнедеятельности населения и профилактика правонарушений в городе Нягани» (утверждена постановлением администрации города Нягани от 21 декабря 2023 года № 2784)	информирование в сфере защиты прав потребителей»
8	г. Покачи	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства, агропромышленного комплекса на территории города» (утверждена постановлением администрации города Покачи от 12 октября 2018 года № 1015)	В Программу включена подпрограмма III «Обеспечение защиты прав потребителей» с основным мероприятием «Обеспечение доступности правовой помощи потребителям» (постановление администрации города Покачи от 29 октября 2019 года № 956)
9	г. Пыть-Ях	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Развитие экономического потенциала города Пыть-Яха»	В Программу включена подпрограмма 4 «Обеспечение защиты прав потребителей» с комплексом процессных

		(утверждена постановлением администрации города Пыть-Яха от 18 декабря 2023 года № 345-па)	мероприятий «Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей»
10	г. Радужный	<a href="#">Муниципальная программа</a> города Радужный «Развитие малого и среднего предпринимательства в городе Радужный» (утверждена постановлением администрации города Радужный от 6 декабря 2021 года № 2048)	В Программу включена подпрограмма II Защита прав потребителей в городе Радужный» с основным мероприятием «Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан г. Радужный по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения»
11	г. Сургут	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Развитие гражданского общества в городе Сургуте на период до 2030 года» (утверждена постановлением	Программа дополнена основным мероприятием 2.4.2 «Правовое просвещение и информирование жителей города в сфере защиты прав потребителей» (постановление

		администрации города Сургута от 12 декабря 2013 года № 8954)	администрации города Сургута от 17 декабря 2019 года № 9494)
12	г. Урай	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Совершенствование и развитие муниципального управления в городе Урай» на 2018-2030 годы (утверждена постановлением администрации города Урай от 26 сентября 2017 года № 2757)	Программа дополнена основным мероприятием 1.7 «Информирование и консультирование в сфере защиты прав потребителей» (постановление администрации города Урай от 21 августа 2019 года)
13	Белоярский район	<a href="#">Муниципальная программа</a> Белоярского района «Развитие малого и среднего предпринимательства и туризма в Белоярском районе на 2019 - 2024 годы» (утверждена постановлением администрации Белоярского района от 31 октября 2018 года	В Программу включена подпрограмма 3 «Развитие системы защиты прав потребителей в Белоярском районе» (постановление администрации Белоярского района от 23 апреля 2020 года № 339) с мероприятием «Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного

		№1048).	самоуправления Белоярского района»
14	Березовский район	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан в Березовском районе» (утверждена постановлением администрации Березовского района от 26 декабря 2023 года № 986)	В программу включена подпрограмма 4 «Обеспечение защиты прав потребителей» с основным мероприятием «Мероприятия, направленные на правовое просвещение и правовое информирование потребителей, профилактику потребительских споров»
15	Кондинский район	<a href="#">Муниципальная программа</a> Кондинского района «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан» (утверждена постановлением администрации Кондинского района от 28 ноября 2022 года № 2559)	В Программу включено основное мероприятие 5 «Обеспечение защиты прав потребителей»
16	Нефтеюганский	<a href="#">Муниципальная</a>	В Программу включена

	район	<p><a href="#">программа</a> Нефтеюганского района «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан» (утверждена постановлением администрации Нефтеюганского района от 31 октября 2022 года № 2060-па-нпа)</p>	<p>подпрограмма 3 «Обеспечение защиты прав потребителей» с основным мероприятием «Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей»</p>
17	Нижневартовский район	<p><a href="#">Муниципальная программа</a> «Развитие малого и среднего предпринимательства, агропромышленного комплекса и рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Нижневартовском районе» (утверждена постановлением администрации Нижневартовского района от 21 декабря 2023 года № 1406)</p>	<p>В Программу включена подпрограмма 3 «Защита прав потребителей в Нижневартовском районе». Основные мероприятия: «Обеспечение доступности правовой помощи для потребителей района», «Повышение потребительской грамотности жителей района, формирование навыков и стереотипов грамотного потребительского поведения»,</p>

			<p>«Профилактика нарушений потребительских прав, повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг на территории района», «Обеспечение комплексного подхода к решению актуальных задач по обеспечению и защите прав потребителей в районе»</p>
18	Октябрьский район	<p><a href="#">Муниципальная программа</a> «Развитие малого и среднего предпринимательства в муниципальном образовании Октябрьский район» (утверждена постановлением администрации Октябрьского района от 05 декабря 2022</p>	<p>В Программу включена подпрограмма III «Обеспечение защиты прав потребителей» с основным мероприятием «Создание условий для реализации потребителями своих прав и их защиты. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального</p>

		года № 2676)	потребительского поведения»
19	Сургутский район	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Создание условий для экономического развития Сургутского района» (утверждена постановлением администрации Сургутского района от 26 января 2021 года № 238-нпа)	В Программу включена подпрограмма «Содействие развитию потребительского рынка и защиты прав потребителей»
20	Ханты-Мансийский район	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Профилактика правонарушений в сфере обеспечения общественной безопасности в Ханты-Мансийском районе на 2022 – 2025 годы» (утверждена постановлением администрации Ханты-Мансийского района от 7 декабря 2021 года № 316)	В Программу включена подпрограмма 4 «Обеспечение защиты прав потребителей» с основным мероприятием «Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей»

21	Советский район	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Развитие экономического потенциала Советского района» (утверждена постановлением администрации Советского района от 29 октября 2018 года № 2342)	В программу включено основное мероприятие «Обеспечение доступности правовой помощи для потребителей, профилактика нарушений потребительских прав, повышение потребительской грамотности жителей Советского района»
22	г.п. Агириш Советского района	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Профилактика правонарушений на территории городского поселения Агириш» (утверждена постановлением от 13 ноября 2023 года № 286/НПА)	В программу включена задача «Создание условий для реализации потребителями своих прав и их защиты. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения»
23	г.п. Коммунистический Советского района	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Развитие малого и среднего предпринимательства городского поселения	Программа дополнена основным мероприятием «Обеспечение доступности правовой помощи для потребителей, профилактика нарушений

		Коммунистический» (утверждена постановлением администрации городского поселения Коммунистический от 22 ноября 2018 года № 279)	потребительских прав, повышение потребительской грамотности жителей муниципального образования» (постановление администрации городского поселения Коммунистический от 1 октября 2019 года № 222)
24	г.п. Малиновский Советского района	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Развитие экономического потенциала городского поселения Малиновский» (утверждена постановлением администрации городского поселения Малиновский от 31 октября 2018 года № 227)	Программа дополнена основным мероприятием «Обеспечение доступности правовой помощи для потребителей, профилактика нарушений потребительских прав, повышение потребительской грамотности жителей муниципального образования» (постановление администрации городского поселения Малиновский от 30 июля 2019 года № 174)
25	г.п. Пионерский Советского	<a href="#">Муниципальная программа</a>	В подпрограмму включена задача 5 «Обеспечение

	района	городского поселения Пионерский «О безопасности жизнедеятельности» (утверждена постановлением администрации городского поселения Пионерский от 22 ноября 2018 года №331)	доступности правовой помощи для потребителей»
26	г.п. Таежный Советского района	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Профилактика правонарушений на территории городского поселения Таёжный» (утверждена постановлением администрации городского поселения Таёжный от 14 ноября 2018 года № 283)	В программу включено основное мероприятие 4 «Осуществление мероприятий, направленных на обеспечение доступности правовой помощи для потребителей, профилактику нарушений потребительских прав, повышение потребительской грамотности жителей городского поселения Таёжный» (постановление администрации городского поселения Таёжный от 30 декабря 2019 года

			№ 274)
27	г.п. Федоровский Сургутского района	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Создание условий для экономического развития городского поселения Федоровский» (утверждена постановлением администрации городского поселения Федоровский от 28 июня 2018 года № 424-п)	В программу включена подпрограмма 3 «Обеспечение защиты прав потребителей» (постановление администрации городского поселения Федоровский от 26 декабря 2019 года № 788-п). Основные мероприятия подпрограммы: «Повышение уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей», «Правовое просвещение и информирование потребителей, субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей»
28	с.п. Алябьевский Советского района	<a href="#">Муниципальная программа</a> «Профилактика правонарушений на территории сельского поселения Алябьевский»	Программа дополнена основным мероприятием «Осуществление мероприятий, направленных на обеспечение доступности правовой помощи для

		(утверждена постановлением администрации сельского поселения Алябьевский от 27 ноября 2018 года № 312)	потребителей, профилактику нарушений потребительских прав, повышение потребительской грамотности жителей сельского поселения Алябьевский» (постановление администрации сельского поселения Алябьевский от 29 ноября 2019 года № 241)
--	--	--	--

В рамках реализации муниципальных программ на местах сформированы планы мероприятий («дорожные карты») по защите прав потребителей, направленные на обеспечение доступности правовой помощи для потребителей, профилактику нарушений потребительских прав, повышение правовой грамотности жителей муниципальных образований.

В муниципальных образованиях городов Нижневартовск и Радужный утверждены административные регламенты муниципальной услуги по осуществлению защиты прав потребителей.

Информация о муниципальных подпрограммах (основных мероприятиях), Планах мероприятий («дорожных картах»), административных регламентах по обеспечению защиты прав потребителей размещена на сайте «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» в разделе «Программы по защите прав потребителей».

Актуализированная информация о проделанной работе органами местного самоуправления по осуществлению защиты прав потребителей во исполнение муниципальных программ, планов («дорожных карт»)

приведена ниже в пункте 3.4.

В 2023 году защита прав потребителей осуществлялась во всех городских округах и муниципальных районах Югры.

Полномочия по защите прав потребителей в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» осуществляли органы местного самоуправления 31 муниципального образования (13 городских округов, 9 муниципальных районов, 8 городских поселений, 1 сельское поселение). В Советском и Сургутском муниципальных районах функции по защите прав потребителей осуществляются органами местного самоуправления городских и сельских поселений.

По состоянию на 31 декабря 2023 года самостоятельные отделы, реализующие полномочия по защите прав потребителей имеются в администрациях г. Нижневартовска и г. Ханты-Мансийска, в 18 муниципальных образованиях – комплексные отделы потребительского рынка, предпринимательства и защиты прав потребителей (городах Когалым, Лангепас, Мегион, Нефтеюганск, Нягань, Пыть-Ях, Радужный, Сургут, Югорск, Белоярский, Березовский, Советский, Нефтеюганский, Нижневартовский, Октябрьский, Сургутский и Ханты-Мансийский районы) и комплексный отдел реализации административной реформы и защиты прав потребителей (города Урай).

В 11 муниципальных образованиях функции по защите прав потребителей возложены на иные структурные подразделения администраций:

7 правовых (юридических) отделов (секторов) – Кондинский район, городские поселения Агириш, Коммунистический, Малиновский, Таежный, Лянтор, с.п. Алябьевский;

2 отдела (управления) экономики – г. Покачи, г.п. Федоровский;

1 сектор по социальным вопросам – г.п. Зеленоборск;

1 сектор по организационным вопросам – г.п. Пионерский.

Обязанности по консультированию и информированию потребителей возложены на конкретных муниципальных служащих в соответствии с должностной инструкцией.

На территории всех городских округов и муниципальных районов автономного округа обеспечена возможность жителям обратиться за консультационной помощью по вопросам защиты прав потребителей в органы местного самоуправления, которые по-прежнему остаются наиболее доступным и оперативным звеном региональной системы защиты прав потребителей.

В 2023 году в органы по защите прав потребителей муниципального и окружного уровней обратились 7618 граждан за консультацией либо содействием в защите их прав, в том числе в органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа обратилось 7615 потребителей, в отдел административных комиссий и вопросов правозащиты автономного округа – 3 потребителя. Количество обращений по вопросам защиты прав потребителей по сравнению с предыдущим годом уменьшилось на 2,8 % (2022 год – 7833 обращение).

В основном, граждане обращались устно, доля таких обращений в общем количестве обращений составила 95 %.

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере розничной торговли, их доля составила 76,8 % от всех обращений потребителей. Обращения по бытовым услугам составили 10,7 %, жилищно-коммунальным услугам – 4,2 %, услугам связи – 1,2 %, транспортным услугам – 1,4 %, по услугам в сфере туризма – 1,1 %, иным платным услугам – 2,5 %, менее 1 % по услугам в сфере туризма, образования, страхования, медицины, общественного питания, физической культуры и спорта, банковского сектора, культурного-развлекательного и правового характера.

В 2023 году по сравнению с 2022 годом в тематике обращений потребителей значительно снизилась доля обращений по туристическим

услугам – с 88 до 28 (на 32 %), услугам связи – с 111 до 89 (на 20 %), жилищно-коммунальным услугам – с 390 до 317 (на 19 %), бытовым услугам – с 899 до 817 (на 10 %), иным услугам – с 211 до 192 обращений (на 9 %), по остальным видам услуг количество обращений осталось в пределах уровня 2022 года.

Большинство обращений потребителей содержало просьбу разъяснить права потребителей применительно к конкретной ситуации и оказать содействие в реализации и защите этих прав. Основные мотивы обращений потребителей были связаны с обнаружением недостатка в товаре (услуге, работе) либо нарушением срока оказания услуги (выполнения работы, передачи оплаченного товара). Поступали также вопросы потребителей, касающиеся обмена либо возврата товара надлежащего качества, предоставления необходимой и достоверной информации о товаре (услуге, работе), установления гарантийного срока и срока годности, отказа от исполнения договора оказания услуг, наличия условий договора, ущемляющих права потребителей.

В 2023 году органами по защите прав потребителей всем обратившимся гражданам оказана правовая помощь: дано 7618 консультаций по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, из них 6298 консультаций о порядке урегулирования потребительских споров на общую сумму 447 млн. рублей, оказана помощь в составлении 3545 письменных претензий на сумму 383,6 млн. рублей (2022 год – 6685 консультации о порядке урегулирования потребительских споров на сумму 303 млн. рублей, составлении 2843 претензий на сумму 127,4 млн. рублей), дано 824 разъяснения по вопросам защиты прав потребителей представителям хозяйствующих субъектов (2022 год – 804).

В результате полученной правовой помощи потребителям удалось урегулировать в досудебном порядке 5799 потребительских споров, что составило 92 % от общего количества споров, по которым потребителям была оказана помощь.

С целью повышения эффективности и качества организации информационно - просветительской работы по совершенствованию правовой грамотности жителей автономного округа органами по защите прав потребителей муниципального и окружного уровней реализованы комплексные мероприятия:

подготовлено 148 публикаций для местных печатных изданий;

размещено 6967 информационных материалов на официальных сайтах органов местного самоуправления в социальных сетях и мессенджерах и 103 – на сайте «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

принято участие в 25 тематических передачах на радио и телевидении;

проведено 389 просветительских мероприятия для различных категорий граждан (лекции, классные часы, встречи, конкурсы, викторины), в том числе:

для школьников и студентов 280 мероприятий (охват 11650 человек);

социально-уязвимых категорий граждан (пенсионеров, инвалидов) – 24 мероприятия (охват 312 человек);

иные группы населения – 85 мероприятий (охват 2929 человек);

организовано 179 мероприятий (совещания, семинары, «круглые столы») для предпринимателей;

проведено 21 мероприятие по оценке уровня правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей (путем анкетирования и опроса граждан);

изготовлены и распространены среди населения буклеты, памятки с информацией о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав (40 209 экземпляров).

С целью содействия потребителям в реализации их права на судебную защиту в 2023 году органами местного самоуправления оказана помощь в составлении и предъявлении в суды 30 исков в защиту прав потребителей на сумму 3,1 млн. рублей (2022 году – 44 иска на сумму 4,4 млн. рублей). В

отчетном периоде судами рассмотрено 30 дел, из них в пользу потребителя удовлетворено 13 исков на сумму 1,5 млн. рублей, утверждено 4 мировых соглашений на сумму 70,4 тыс. рублей. Судами приняты решения о взыскании с ответчиков в пользу потребителей убытков на сумму 547 тыс. рублей, неустойки – 483,3 тыс. рублей, компенсации морального вреда на сумму 124 тыс. рублей, штрафов за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей на сумму 336,5 тыс. рублей.

В 2023 году судами отказано в удовлетворении 2 (2022 год – 2) исков потребителей на сумму 36,8 (2022 год – 49) тыс. руб., в 1 случае (2022 год – 9) потребитель отказался обращаться в суд в связи с удовлетворением ответчиком заявленных требований в добровольном порядке, 10 исков (2022 год – 12) на 29 декабря 2023 года находилось на рассмотрении в суде.

В 2023 году иски о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей не предъявлялись.

В рамках реализации полномочий органов местного самоуправления, предусмотренных статьей 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в 2023 году органами местного самоуправления автономного округа направлено 41 (2021 год – 39) извещений о выявлении по жалобе потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды. Из них в территориальные отделы Управления Роспотребнадзора – 29, территориальные управления и отделы Управления МВД России по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре – 8, по одному – в Службу жилищного и строительного надзора Югры, Управление федеральной антимонопольной службы по Ханты-Мансийскому

автономному округу – Югре, Управление федеральной налоговой службы по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, территориальный орган Росздравнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу.

Органы местного самоуправления автономного округа взаимодействовали с территориальными отделами Управления Роспотребнадзора, территориальными подразделениями Министерства внутренних дел и Федеральной налоговой службы Российской Федерации, отделами инспектирования Службы жилищного и строительного надзора автономного округа путем участия в совместных мероприятиях, заседаниях координационного-совещательных органов, обмена информацией о фактах нарушений, выявляемых при рассмотрении обращений граждан, о результатах проверок хозяйствующих субъектов.

## **9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И РОЛЬ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА В ОБЕСПЕЧЕНИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЮГРЫ.**

Деятельность общественных организаций по правовому просвещению потребителей и проведению общественного контроля за соблюдением их прав осуществлялась с учетом наиболее актуальных вопросов сферы защиты прав потребителей.

В 2023 году в конкурсе на грант Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры региональная общественная организация «Защита прав потребителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» по грантовому направлению «Защита прав и свобод человека и гражданина, правовое просвещение» заявляла 1 проект о правовом просвещении и обеспечении прав потребителей, но он не получил поддержку конкурсной комиссии.

Депбезопасности Югры взаимодействует с общественными организациями по вопросам оказания правовой помощи потребителям, организации проведения мероприятий по общественному контролю на потребительском рынке, участия в конкурсах на предоставление грантов Президента Российской Федерации, Губернатора автономного округа на развитие гражданского общества. До сведения общественных организаций доводится информация о мероприятиях, связанных с защитой прав потребителей, проводимых в автономном округе (семинары, совещания, заседания координационно-совещательных органов), направляются приглашения для принятия участия в указанных мероприятиях.

Совещательный орган по обеспечению взаимодействия с общественными объединениями потребителей в автономном округе не создан.

По итогам 2023 года Объединение потребителей России опубликовало Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, по итогам которого Ханты-Мансийский автономный округ – Югра занял 5 место с высоким уровнем защищенности потребителей.

### **9.1 Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2018–2023 годы).**

В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре по данным информационного портала Министерства юстиции Российской Федерации на 24 января 2024 года зарегистрировано 8 общественных организаций, обладающих, в соответствии со статьей 45 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», полномочиями осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и правовое просвещение потребителей:

1) Ханты-Мансийское региональное отделение общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России»;

2) региональная общественная организация по защите прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре «Альтернатива»;

3) региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры общество защиты прав потребителей «Альянс»;

4) региональная общественная организация «Защита прав потребителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

5) региональная общественная организация по защите прав потребителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Общество потребителей Югры»;

6) региональная общественная организация по защите прав потребителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Фобос»;

7) местная общественная организация «Сургутское общество защиты прав потребителей»;

8) местная общественная организация города Лангепаса содействия защите прав потребителей «Общественник».

Справочная информация об аккаунтах организаций, их адресах и телефонах также размещена на тематическом сайте.

## **10. РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

В автономном округе большое значение уделяется формированию института правового просвещения населения, в том числе посредством использования информационных технологий. Основной задачей является формирование у населения способности грамотного поведения на потребительском рынке. Работа в этом направлении ведется с различными категориями граждан, подростки, граждане пожилого возраста, социально уязвимые категории граждан, представители предпринимательского сообщества, трудовые коллективы и т.д.

Бесплатная юридическая помощь оказывается, как сотрудниками территориальных отделов, так и сотрудниками консультационных пунктов и включают в себя, консультирование, помощь в составлении претензий (досудебное урегулирование споров), подготовка заключений по уже рассматриваемым искам в пользу потребителя, а также подготовка и судебное сопровождение исковых заявлений как определенного истца, так и неопределенного круга лиц.

В целях принятия дополнительных комплексных мер, направленных на реализацию прав потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. При этом Управлением используются различные механизмы: ведется активная работа при непосредственном контакте с потребителями – консультирование на торговых площадках (ТЦ, ТРЦ), в многофункциональных центрах, на базе районных администраций, и т.д., информирование населения в ежедневном режиме ведется на официальном сайте Управления, популярностью у населения пользуются группы в социальных сетях (Вконтакте, Одноклассники, Телеграмм), проводятся разъяснительная работа с населением посредством телекоммуникационной связи, семинары, консультирование, профилактические мероприятия.

В течении 2023года в социальных сетях Управления размещено более трехсот информационных заметок как рекомендационного характера, информационно-познавательного так и информирования граждан о проделанной работе Управления.

О популярности у населения групп Управления в социальных сетях говорит прирост пользователей в течении года, частота обращений через сообщения, возможность получить интересующую информацию, не отрываясь от просмотра новостной ленты. Многие пользователи оценили удобство получения информации непосредственно из социальных сетей.

Для привлечения внимания потребителей к социальным сетям Управлением на 2024г. запланировано сместить вектор информирования граждан на более интересный для потребителя, так многие пользователи социальных сетей предпочитают не читать печатные заметки, а смотреть информационные ролики, так же предполагается информировать население по интересующим вопросам, освещать темы по просьбе граждан.

Консультационным центром и Консультационными пунктами для потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ в ХМАО-Югре» за 2023г. проведена работа по консультированию и информированию населения, с ведением учета оказанных консультационных услуг при использовании журналов единой формы регистрации.

Дано 536 консультаций на личном приеме – общие вопросы применения положений ЗоЗПП, услуги ЖКХ, услуги связи, туристические услуги, финансовые услуги, бытовые услуги, медицинские услуги, образовательные услуги, транспортные услуги, услуги общественного транспорта, продажа продовольственных товаров, технически-сложные товары, мобильные телефоны, обувь, одежда, строительные материалы и изделия, мебель, пластиковые окна и иные виды окон, продажа товаров дистанционным способом, прочие.

1311 консультаций по телефону – общие вопросы применения положений ЗоЗПП, услуги ЖКХ, долевое строительство жилья, услуги

связи, туристические услуги, финансовые услуги, бытовые услуги, медицинские услуги, образовательные услуги, транспортные услуги, услуги общественного питания, продажа продовольственных товаров, технически-сложные товары, мобильные телефоны, обувь, парфюмерно-косметические товары, одежда, изделия из драгоценных камней и металлов, строительные материалы и изделия, мебель, двери, пластиковые окна, продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, продажа товаров дистанционным способом, игрушки, прочие.

210 консультаций с использованием электронных коммуникаций – общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, услуги ЖКХ, туристические услуги, финансовые услуги, бытовые услуги, образовательные услуги, транспортные услуги, услуги общественного питания, продажа продовольственных товаров, технически-сложные товары, одежда, мебель, продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, продажа товаров дистанционным способом, прочие.

449 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов, из них:

✓ 236 консультаций, в ходе которых были составлены проекты претензий – услуги ЖКХ, услуги связи, туристические услуги, финансовые услуги, транспортные услуги, продажа продовольственных товаров, технически-сложные товары, мобильные телефоны, одежда, строительные материалы и изделия, мебель, пластиковые окна, и прочие;

✓ 171 консультация, в ходе которых были подготовлены проекты исковых заявлений – услуги ЖКХ, услуги связи, туристические услуги, финансовые услуги, бытовые услуги, образовательные услуги, транспортные услуги, технически-сложные товары, мобильные телефоны, мебель, пластиковые окна.

✓ 42 консультации, в ходе которых были подготовлены проекты обращений в органы надзора (контроля) – услуги ЖКХ, услуги связи,

финансовые услуги, бытовые услуги, транспортные услуги, технически-сложные товары, одежда, и прочие.

✓ 195 на Сайте ФБУЗ «ЦГиЭ в ХМАО-Югре» в разделе отдел информирования, консультирования и гигиенического воспитания граждан, информация для потребителей, рабочая группа в сети ВК.

✓ 17 публикаций в печатных изданиях, на радио и телевидения: услуги общественного питания, продажа продовольственных товаров, и прочие.

77 «Горячих линий» - общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, туристические услуги, транспортные услуги, услуги общественного питания, продажа продовольственных товаров, парфюмерно-косметические товары, игрушки и прочие.

220 мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, из них:

✓ 212 семинаров и других форм обучения – общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, образовательные услуги, услуги общественного питания, продажа продовольственных товаров, продажа товаров дистанционным способом и прочие.

✓ 8 мероприятий «Круглых столов», конференций, общественных акций – общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей.

**Разработано 106 методических** материалов для распространения – общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, туристические услуги, услуги общественного питания, продажа продовольственных товаров, технически сложные товары, обувь, парфюмерно-косметические товары, одежда, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, игрушки и прочие.

5 проведенная экспертиза и сравнительных оценок товаров, работ, услуг из них:

✓ 5 экспертиз для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей – одежда, продажа продовольственных товаров и одежда.

Ежедневно в режиме рабочего времени Консультационного центра и пунктов для потребителей проводятся консультации по телефону и на личном приеме.

**Перспективы и задачи в области защиты прав потребителей:**  
**планы на 2024 год**

Подводя итоги деятельности за 2023 год по защите прав потребителей, выделило ряд ключевых задач.

Во-первых, стоит отметить усиление контроля за качеством и безопасностью товаров и услуг. Проводимые проверки продемонстрировали необходимость ужесточения мониторинга и усиления ответственности предпринимателей за нарушение законодательства. В связи с этим, одной из важнейших задач на 2024 год становится внедрение более эффективных механизмов контроля и профилактики нарушений в сфере потребительского рынка.

Во-вторых, важным направлением работы остается информирование и просвещение граждан о их правах. Анализ деятельности за 2023 год показал, что информированность потребителей, особенно в отдаленных районах округа, остается на недостаточном уровне. В связи с этим, управление планирует расширение программ по потребительскому просвещению, включая проведение семинаров, публикацию информационных материалов и запуск онлайн-курсов.

Развитие правовой грамотности и защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре охватывает несколько ключевых направлений. Предприниматели и потребители нуждаются в качественной и своевременной информации, что может помочь им избегать юридических ошибок и защищать свои права.

Во-первых, важным аспектом является повышение уровня правовой грамотности предпринимателей, работающих на территории округа. Это включает не только обучение основам законодательства, но и проведение специализированных семинаров, тренингов и вебинаров, где рассматриваются конкретные примеры и кейсы из реальной практики.

Правовая просвещённость помогает бизнесу избегать нарушений, которые могут привести к штрафам или иным санкциям.

Государственный контроль (надзор) играет ключевую роль в обеспечении соблюдения законов и нормативных актов в области защиты прав потребителей и на потребительском рынке. Регулярные проверки и мониторинг помогают выявлять и предотвращать нарушения, что способствует созданию более прозрачной и безопасной среды для потребителей.

Одним из ключевых направлений является совершенствование механизмов досудебной и судебной защиты прав потребителей. Это включает не только упрощение процедур обжалования и подачи исков, но и создание условий для медиации и альтернативных способов разрешения споров. Эффективная юридическая поддержка на ранних этапах может значительно снизить нагрузку на судебную систему и ускорить разрешение конфликтов.

Контроль в сфере защиты прав потребителей необходимо постоянно адаптировать к текущей ситуации. Использование современных технологий, автоматизация процессов контроля и аналитика данных позволяют делать этот процесс более эффективным и прозрачным.

Кроме того, Управление ставит перед собой задачу усиления межведомственного взаимодействия. Плодотворное сотрудничество с иными государственными органами, общественными организациями и бизнес-сообществом играет ключевую роль в решении проблем защиты прав потребителей.

Таким образом, задачи Управления Роспотребнадзора по ХМАО - Югре на 2024 год охватывают комплекс мер, направленных на совершенствование системы контроля, повышение информированности граждан, улучшение качества рассмотрения обращений, усиление межведомственного взаимодействия и развитие кадрового потенциала. Эти приоритетные направления деятельности позволят повысить уровень

защиты прав потребителей в округе и достичь более значительных результатов в данной сфере.

## Приложение 1. Список таблиц

Таблица 1 Структура обращений граждан в разрезе сфер деятельности.....	12
Таблица 2 Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей».....	17
Таблица 3 Динамика показателей административной активности Управления в потребительской сфере .....	19
Таблица 4 Количество случаев причинения вреда/угрозы причинения вреда в разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) .....	21
Таблица 5 Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре за период 2021–2023 гг.....	24
Таблица 6 Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» .....	28
Таблица 7 Результаты государственного надзора за продукцией (ТР ТС, ТР ЕАЭС).....	37
Таблица 8 Доля проб пищевой продукции, не соответствующих установленным требованиям ТР ТС и ТР ЕАЭС, по ХМАО - Югре, % .....	40
Таблица 9 Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Ханты-Мансийскому автономному округу- Югре в сфере услуг общественного питания.....	45
Таблица 10 Показатели деятельности по профилактике нарушений обязательных требований в отношении организаций, оказывающих бытовые услуги 2021- 2023 год. ....	48
Таблица 11 Показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований в сфере гостиничных услуг в 2023году. ....	56

Таблица 13 Показатели деятельности по профилактике нарушений обязательных требований в отношении финансовых организаций в 2023 году .....	74
Таблица 14 Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений.....	90
Таблица 15 Нарушение прав потребителей медицинских услуг в разрезе.....	91
Таблица 16 Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Ханты-Мансийскому автономному округу- Югре.....	100
Таблица 17 Показатели результативности и эффективности программы профилактики .....	104
Таблица 18 перечень индикаторов риска с указанием условных обозначений, а также с приведением в доступной форме их обозначений.....	116
Таблица 19 результативность и эффективность завершённых проверок находится на достаточно высоком уровне .....	130
Таблица 20 Реализация ключевого показателя эффективности результативности и эффективности государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей .....	134
Таблица 21 Перечень государственных программ в области защиты прав потребителей.....	144
Таблица 22 Программы и основные мероприятия и задачи по обеспечению защиты прав потребителей, направленные на обеспечение доступности правовой помощи для потребителей.....	156

## Приложение 2. Список иллюстраций

Рис. 1	Динамика числа обращений с соответствующими жалобами, поступившими в Управление с 2021 по 2023 год.....	23
Рис. 2	Показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и непродовольственные товары.....	23
Рис. 3	Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в Управление.....	27
Рис. 4	Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в 2023 году .....	29
Рис. 5	Структура профилактических мероприятий в сфере розничной торговли в 2023 году.....	31
Рис. 6	Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и услуг автостоянок за 2019–2023 гг. ....	49
Рис. 8	Показатели профилактических мероприятий .....	60
Рис. 9	Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Управления, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа 2022-2023 гг. ....	65
Рис. 11	Структура обращений граждан (потребителей) с жалобами на услуги связи, %.....	71
Рис. 12	Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг с 2019 по 2023 г. ....	73
Рис. 13	Динамика числа поступающих обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 2019–2023 гг. ....	86

---