

# **Государственный доклад**

**«Защита прав потребителей  
в Российской Федерации  
в 2015 году»**

**Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году:  
Государственный доклад.—М.: Федеральная служба по надзору в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия человека, 2015.—292 с.

Подписано в печать 26.05.2016

Формат 60×84/8

Печ. л. 36,5

Заказ

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека, 2016

## Содержание

<b>Введение</b> .....	4
<b>1. Общие сведения о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей</b> .....	7
<b>2. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка</b> .....	21
2.1. Продажа товаров .....	21
2.2. Финансовые услуги.....	52
2.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья .....	79
2.4. Услуги связи .....	93
2.5. Туристские услуги.....	108
2.6. Транспортные услуги.....	119
2.7. Образовательные услуги.....	126
2.8. Медицинские услуги.....	135
<b>3. Судебная защита прав потребителей</b> .....	139
<b>4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей</b> .....	156
4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации .....	157
4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления .....	186
4.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей .....	194
<b>5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей</b> .....	207
5.1. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».....	230
<b>6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей</b> .....	245
<b>7. Выводы и предложения</b> .....	267
<i>Приложение 1.</i> Динамика структуры обращений граждан в территориальные органы Роспотребнадзора по вопросам в сфере защиты прав потребителей.....	273
<i>Приложение 2.</i> Структура обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в отдельных сферах услуг .....	275
<i>Приложение 3.</i> Структура обращений, поданных гражданами по вопросам нарушения прав потребителей в отдельных сферах услуг и ставших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий .....	276
<i>Приложение 4.</i> Сравнительная динамика количества поступающих обращений граждан и обращений, послуживших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий по отдельным сферам потребительских услуг .....	277
<i>Приложение 5.</i> Сведения о мерах по защите прав потребителей, принятых территориальными органами Роспотребнадзора по результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в сфере розничной торговли .....	278
<i>Приложение 6.</i> Сведения о результатах проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора, в отношении отдельных видов товаров (продукции).....	279
<i>Приложение 7.</i> Сведения о поданных территориальными органами Роспотребнадзора в суд заявлениях о ликвидации юридических лиц или о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей и о результатах их рассмотрения.....	282
<i>Приложение 8.</i> Региональные программы по защите прав потребителей .....	283
<i>Приложение 9.</i> Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации .....	290

## Введение

---

Ежегодная подготовка государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации, являющаяся составной частью федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»<sup>1</sup> в порядке, установленном Правительством Российской Федерации<sup>2</sup>.

Государственный доклад имеет статус официального документа,готавливаемого в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Роспотребнадзором и его территориальными органами, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования нормативно-правового регулирования в этой сфере.

В государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году» (далее – Доклад) в сопоставлении с соответствующими данными предшествующих периодов приводятся подробные сведения, в том числе применительно к отдельным сферам потребительских правоотношений, о мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке, о результатах их проверок, а также проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, ставших следствием практической реализации должностными лицами Роспотребнадзора и его территориальных органов своих функций и полномочий, установленных статьей 40 Закона «О защите прав потребителей», Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412, Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»<sup>3</sup>, Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях<sup>4</sup>.

В Докладе отражена соответствующая деятельность Роспотребнадзора как органа, на который Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным Постановлением Прави-

---

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

<sup>2</sup> См. Положение о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

<sup>3</sup> Далее – Закон № 294-ФЗ.

<sup>4</sup> Далее – КоАП РФ.

тельства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322, возложены функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, важнейшим элементом которой в отчетном году стало практическое участие в работе по пересмотру Руководящих принципов Организации Объединенных Наций (ООН) для защиты интересов потребителей, принятых Генеральной Ассамблеей ООН № 39/248 9 апреля 1985 г., новая редакция которых была утверждена на 70-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН в декабре 2015 г. Очевидно, что данный документ в его актуализированной редакции, играющий главенствующую роль для всего мирового консьюмеризма, будет надолго вперед определять основные пути развития и совершенствования национальных законодательств в области защиты прав потребителей, что обуславливает важность и значимость той работы, связанной с разработкой проекта Концепции государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2025 года, которая была начата Роспотребнадзором еще в рамках подготовки предыдущего государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации и затем продолжалась на протяжении всего 2015 г.

В связи с этим оправданно, что, в том числе через призму новелл Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей, освещаются в Докладе как состоявшиеся в 2015 г., так и планируемые изменения в правовом регулировании отношений с участием потребителей.

В силу сохраняющейся очевидной актуальности повышенное внимание в Докладе уделяется вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, а также практическим результатам участия Роспотребнадзора в реализации кооперационного Проекта Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», очередная фаза которого в 2015 г. была связана с разработкой и распространением среди различных групп населения информационной печатной продукции по всем основным видам финансовых услуг, в том числе через функционирующую в системе Роспотребнадзора сеть консультационных центров и пунктов для потребителей.

Важную часть Доклада по-прежнему формирует раздел, посвященный анализу и общим результатам рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел, связанных с защитой прав потребителей, так как именно органам судебной власти в силу закона принадлежит исключительное право разрешения по существу гражданско-правовых споров с участием потребителей. В этой связи особое значение и наибольший интерес представляет содержащаяся в Докладе аналитическая информация, ежегодно предоставляемая Верховным Судом Российской Федерации.

Особенностью настоящего Доклада является более широкое освещение практики принятия и реализации на уровне субъектов Российской Федерации разного рода региональных программ и/или планов мероприятий, предусматривающих решение вопросов, связанных с повышением уровня правовой просвещенности и защиты потребительских прав граждан, что позволило сделать более информативным раздел, посвященный соответствующей деятельности и взаимодействию между собой органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), формирующих с учетом компетенции, установленной Законом «О защите прав потребителей», национальную систему органов, призванных обеспечивать защиту прав потребителей.

Самостоятельный раздел Доклада посвящен участию Роспотребнадзора в международном сотрудничестве в области защиты прав потребителей, которое в 2015 г. продолжало успешно развиваться на «площадках» Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД), Комитета Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) по политике в сфере потребления, Евразийской экономической комиссии (ЕЭК), а также в рамках Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ.

Материалы, использованные при подготовке Доклада, в целом свидетельствуют о том, что законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, стоящее на пороге своего 25-летия, последовательно развиваясь в русле общих социально-экономических преобразований и в целом обеспечивая достаточно адекватный уровень правовой защищенности потребительских прав граждан, тем не менее нуждается в дальнейшем своем поступательном совершенствовании в целях своевременного формирования дополнительных правовых механизмов, которые должны действительно и эффективно противостоять тем тенденциям развития потребительского рынка, в том числе на трансграничном уровне, которые, создавая почву для недобросовестных поведенческих практик со стороны его профессиональных участников, могут приводить к повышенным рискам для потребителей.

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



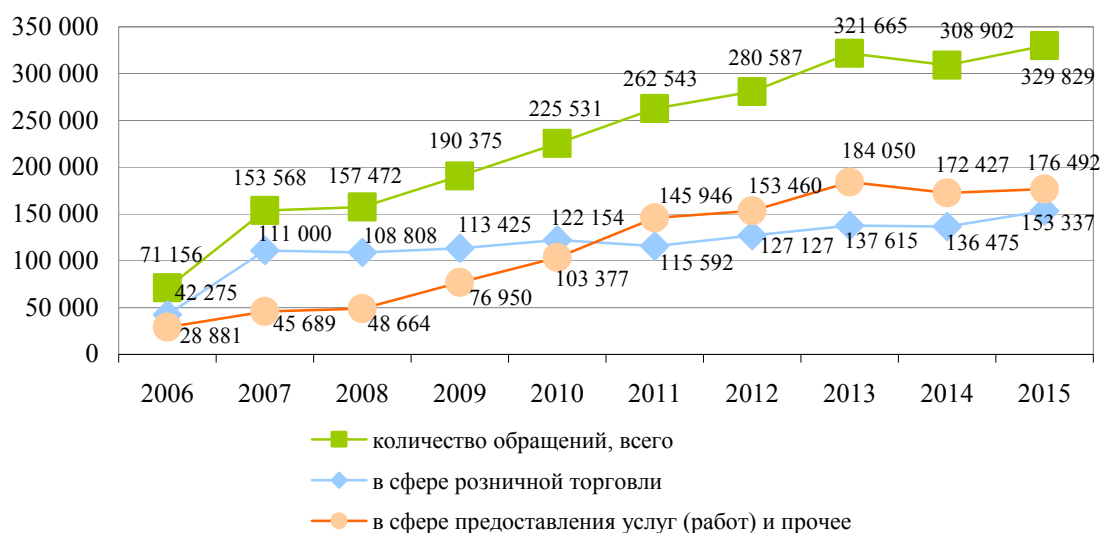
А.Ю. Попова

## 1. Общие сведения о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2015 г. государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных приказом Роспотребнадзора от 28 октября 2014 г. № 1077 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2015 год», в числе которых: совершенствование реализации государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере защиты прав потребителей; обеспечение эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований при осуществлении деятельности, приоритетно в сферах финансовых, туристских услуг, услуг связи, перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе дистанционной торговли.

Основные итоги федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за отчетный период характеризуются следующими показателями.

В 2015 г. возобновилась многолетняя тенденция роста числа поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей. Общее их количество достигло 329 829, что на 6,8 % больше, чем в 2014 г. (308 902 обращения); на 2,5 % больше, чем в 2013 г. (321 665 обращений); на 17,6 % больше, чем в 2012 г. (280 587 обращений); на 25,6 % больше, чем в 2011 г. (262 543 обращения) и в 4,6 раза больше, чем в 2006 г. (71 156 обращений) (рис. 1.1).



**Рис. 1.1.** Динамика обращений граждан в Роспотребнадзор (его территориальные органы) по вопросам защиты прав потребителей, ед.

В общем объеме всех полученных в 2015 г. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (329 829), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (288 545), составила 87,5 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2014 г. доля данных обращений составляла 86 %, 2013 г. – 87 %,

2012 г. – 86 %, 2011 г. – 91 %, 2010 г. – 92 %), из которых 66 206 устных и 222 339 письменных обращений.

Вместе с тем отмечается увеличение на 11,3 % числа обращений от органов государственной власти и местного самоуправления (37 792) по сравнению с 2014 г. (33 955), на 13,8 % по сравнению с 2013 г. (33 201), на 34,6 % по сравнению с 2012 г. (28 068) и на 72,5 % по сравнению с 2011 г. (21 911).

В течение последних пяти лет среди общего количества поступающих обращений стабильно преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила: 53,5 % в 2015 г.; 55,8 % в 2014 г.; 57,2 % в 2013 г.; 54,7 % в 2012 г.; 55,6 % в 2011 г. (приложение 1).

Наибольшее число обращений по вопросам оказания услуг в 2015 г., как и в предыдущие годы, поступило по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг – 43 041, что составило 25 % от всех обращений в сфере услуг. Вместе с тем количество обращений в данной сфере в отчетном году – минимальное в сравнении с показателями последних 5 лет (2014 г. – 51 299 (30 %); 2013 г. – 74 949 (41 %); 2012 г. – 67 276 (44 %); 2011 г. – 58 051 (41 %)).

Продолжается рост числа обращений по вопросам оказания услуг на финансовом рынке. В 2015 г. в этой сфере поступило 35 354 обращения (20,2 %); в 2014 г. – 33 944 (19,8 %); в 2013 г. – 21 344 (12 %); в 2012 г. – 17 299 (11 %); в 2011 г. – 19 978 (14 %).

Стабильно высоким остается количество обращений по вопросам бытового обслуживания населения: в 2015 г. – 19 366 (11 %); в 2014 г. – 19 346 (11,3 %); в 2013 г. – 21 108 (11,5 %); в 2012 г. – 18 182 (12 %); в 2011 г. – 14 754 (10 %).

Сохраняется на высоком уровне и продолжает увеличиваться количество обращений в сферах оказания услуг:

- связи: в 2015 г. – 13 742 (7,8 %); в 2014 г. – 13 295 (7,6 %); в 2013 г. – 13 497 (7,6 %); в 2012 г. – 8 444 (4,8 %); в 2011 г. – 7 008 (4 %);
- общественного питания: в 2015 г. – 7 983 (5 %); в 2014 г. – 6 667 (4 %); в 2013 г. – 5 564 (3 %); в 2012 г. – 4 336 (3 %); в 2011 г. – 3 877 (3 %);
- транспортных: в 2015 г. – 6 467 (4 %); в 2014 г. – 4 924 (3 %); в 2013 г. – 4 938 (12 %); в 2012 г. – 3 663 (2 %); в 2011 г. – 5 981 (4 %);
- медицинских: в 2015 г. – 6 085 (3 %); в 2014 г. – 4 119 (2 %); в 2013 г. – 3 813 (2 %); в 2012 г. – 2 990 (2 %); в 2011 г. – 2 403 (2 %).

Доли каждой из прочих услуг в общей структуре обращений не превышают 3 %.

Структура обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в вышеперечисленных отдельных сферах услуг за 2011—2015 гг. наглядно представлена в прилож. 2.

Структура обращений, поданных гражданами по вопросам нарушения прав потребителей в вышеперечисленных отдельных сферах услуг и ставших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий в 2011—2015 гг. представлена в прилож. 3.

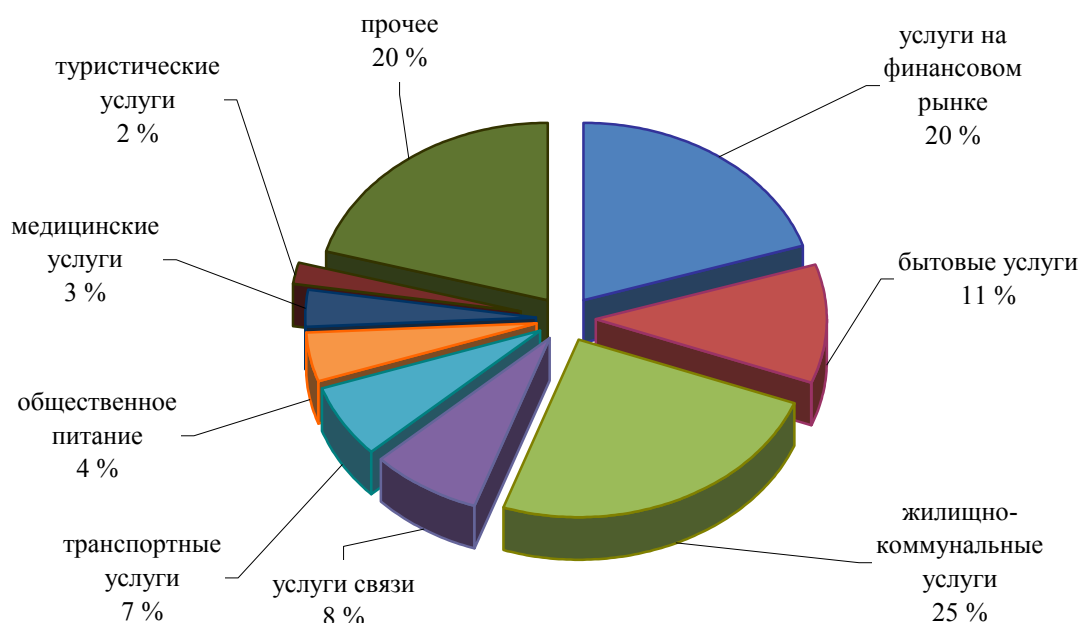
В целом по итогам 2015 г. отмечен прирост числа обращений от потребителей по вопросам защиты их прав в сфере оказания гостиничных услуг (707) на 25,6 % по сравнению с аналогичным показателем 2014 г. (563), медицинских услуг (6 085) на 47,7 % по сравнению с аналогичным показателем 2014 г. (4 119), в сфере финансовых услуг (35 354) на 4,2 % по сравнению с аналогичным показателем 2014 г. (33 944), в сфере розничной торговли (153 337) на 12,2 % по сравнению с аналогичным показателем 2014 г. (136 745).



Структура поступивших в 2015 г. обращений определила величину и структуру соответствующих показателей, характеризующих надзорную деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, поскольку обращения являются основанием как для организации и проведения внеплановых проверок (пункт 2 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ), так и для возбуждения дел об административных правонарушениях (пункт 3 части 1 статьи 28.1 КоАП Российской Федерации).

В сфере услуг основной объем письменных обращений граждан по-прежнему касается жилищно-коммунального сектора (33 236), что составляет 25 % от их общего числа. В 2014 г. на долю таких обращений приходилось 20,4 % от общего числа письменных обращений граждан.

В сфере финансовых услуг объем письменных обращений граждан (25 268) составляет 20 % от их общего числа, в 2014 г. на долю таких обращений приходилось 11,5 % от общего числа письменных обращений граждан (рис. 1.2).



**Рис. 1.2.** Структура полученных обращений граждан (потребителей) на нарушения прав потребителей в отдельных сферах платных услуг, %

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2015 г., территориальными органами Роспотребнадзора в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

За 2015 г. были рассмотрены 324 682 обращения, из которых в 70,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (229 432); 16,1 % обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (52 380); 12,3 % обращений от общего числа принятых к рассмотрению послужили поводом к проведению проверок и/или возбуждению дела об административном правонарушении (40 003); 2,8 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (9 093) (рис. 1.3).

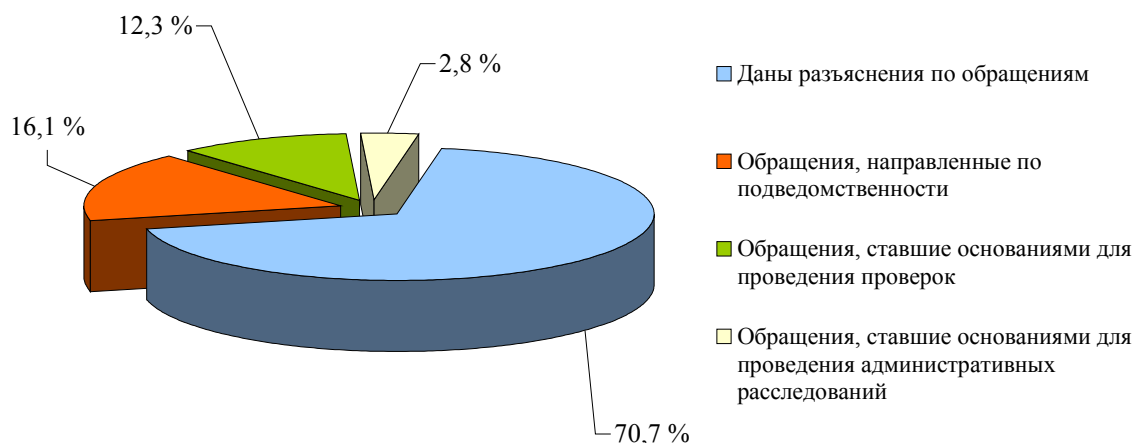


Рис. 1.3. Результаты рассмотрения обращений в 2015 г.

Всего в 2015 г. 49 096 обращений в сфере защиты прав потребителей послужили основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, в том числе 40 003 обращения (81 %) послужили основанием для проведения внеплановых проверок.

Динамика структуры обращений граждан в сфере защиты прав потребителей, послуживших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, за 5 лет (с 2011 по 2015 гг.) представлена в приложении 4.

В 2015 г. основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий в сфере розничной торговли послужили 30 792 обращения (63 % от всех обращений, послуживших основанием контрольно-надзорных мероприятий); в сфере услуг – 17 129 (35 %) (в 2014 г. соответственно 58 и 40 %; в 2013 г. – 58 и 39 %; в 2012 г. – 54 и 44 %; в 2011 г. – 52 и 46 %).

В 2015 г. наибольшее количество контрольно-надзорных мероприятий на основании обращений граждан по вопросам ненадлежащего предоставления (оказания) услуг (выполнения работ) проведено в следующих сферах деятельности хозяйствующих субъектов:

- общественное питание – 3 138 (18 % от общего числа контрольно-надзорных мероприятий в сфере оказания услуг) (в 2014 г. – 2 898 (17 %); в 2013 г. – 2 548 (14 %); в 2012 г. – 2 374 (10 %); в 2011 г. – 1 904 (7 %));
- жилищно-коммунальные услуги – 2 978 (17 %) (в 2014 г. – 3 311 (19 %); в 2013 г. – 5 106 (27 %); в 2012 г. – 9 980 (42 %); в 2011 г. – 12 830 (48 %));
- бытовое обслуживание населения – 2 659 (15 %) (в 2014 г. – 2 453 (14 %); в 2013 г. – 2 884 (15 %); в 2012 г. – 2 939 (12 %); в 2011 г. – 2 393 (9 %));
- финансовые услуги – 1 458 (15 %) (в 2014 г. – 2 251 (13 %); в 2013 г. – 1 553 (8 %); в 2012 г. – 1 810 (8 %); в 2011 г. – 1 637 (6 %));
- платные медицинские услуги – 1 189 (9 %) (в 2014 г. – 921 (5 %); в 2013 г. – 863 (5 %); в 2012 г. – 741 (3 %); в 2011 г. – 630 (2 %));
- услуги связи – 908 (7 %) (в 2014 г. – 1 245 (7 %); в 2013 г. – 1 160 (6 %); в 2012 г. – 1 034 (4 %); в 2011 г. – 1 101 (4 %));
- транспортные услуги – 719 (4 %) (в 2014 г. – 650 (4 %); в 2013 г. – 690 (4 %); в 2012 г. – 820 (3 %); в 2011 г. – 548 (2 %)).

Из общего числа полученных обращений (329 829) на нарушения прав потребителей, поступивших в 2015 г. в территориальные органы Роспотребнадзора, 4 107 обращений – о причинении вреда жизни, здоровью граждан, окружающей среде и имуществу потребителей, что составляет 1,2 % от общего числа обращений (в 2014 г. – 5 315 обращений, что составило 1,7 %), из которых 80 % жалоб, содержащих информацию о причинении потребителям имущественного вреда.

В рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в т. ч. за соблюдением требований технических регламентов, внеплановые проверки были проведены на основании поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений и заявлений граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации, содержащих сведения о фактах:

- возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан – 623 внеплановые проверки или 0,8 % случаев от общего количества внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей (в 2014 г. – 1 049 проверок или 1,4 %);
- причинения вреда жизни, здоровью граждан – 25 внеплановых проверок или 0,03 % случаев от общего количества внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей (в 2014 г. – 23 внеплановые проверки или 0,03 %);
- нарушения прав потребителей (в случае обращений граждан, права которых нарушены) – 43 234 внеплановые проверки или 55,2 % случаев от общего количества внеплановых проверок в сфере защиты прав потребителей (в 2014 г. – 37 237 внеплановых проверок или 49,1 %).

Из общего количества проведенных внеплановых проверок (78 276) 14 902 проверки в сфере защиты прав потребителей (19 %) проведены на основании распоряжения руководителя органа государственного контроля (надзора), изданного в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации (в 2014 г. – 13 236 проверок или 17,5 %); 706 проверок (0,9 %) – на основании распоряжения руководителя органа государственного контроля (надзора), изданного на основании требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям (в 2014 г. – 638 проверок или 0,8 %), 18 786 проверок (24 %) проведены на основании истечения срока исполнения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями выданных ранее предписаний об устранении выявленных нарушений обязательных требований (в 2014 г. – 23 661 или 31,2 %) (рис. 1.4).

В 2015 г. по итогам рассмотрения 324 682 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений были составлены 47 486 протоколов об административных правонарушениях (в 2014 г. рассмотрены 303 163 обращения, составлено 41 552 протокола); поданы 3 141 иск (заявление) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2014 г. – 3 053 иска, заявления); 87 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2014 г. – 109 материалов).

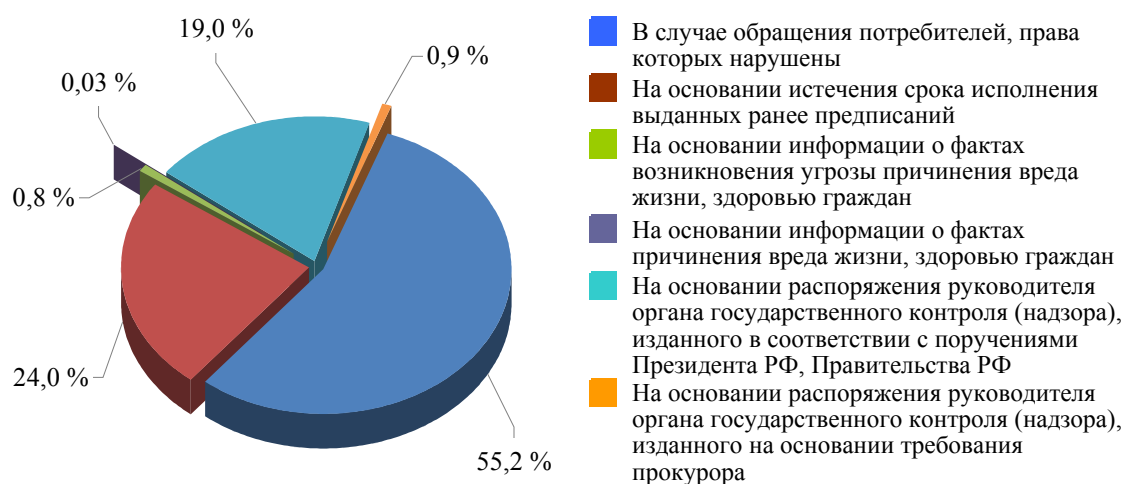


Рис. 1.4. Основания для проведения внеплановых проверок, %

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора данного вида надзора в отчетном году было проведено 121 297 проверок (табл. 1.1).

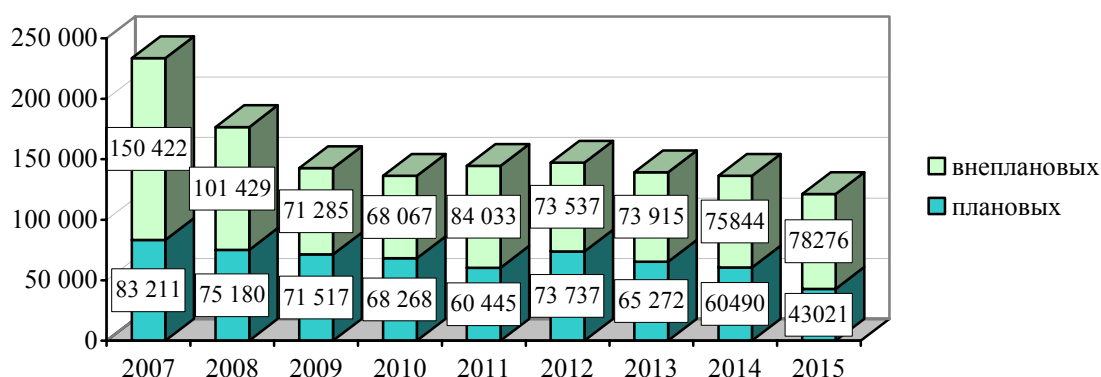
Таблица 1.1

**Структура проверок и количество выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2007	233 633	83 211	150 422	286 483	1,22
2008	176 609	75 180	101 429	227 046	1,28
2009	142 492	71 517	70 975	201 126	1,41
2010	136 335	68 268	68 067	212 770	1,56
2011	144 478	60 445	84 033	235 806	1,63
2012	147 274	73 737	73 537	296 037	2,01
2013	139 187	65 272	73 915	320 778	2,30
2014	136 334	60 490	75 844	329 831	2,41
2015	121 297	43 021	78 276	303 418	2,50

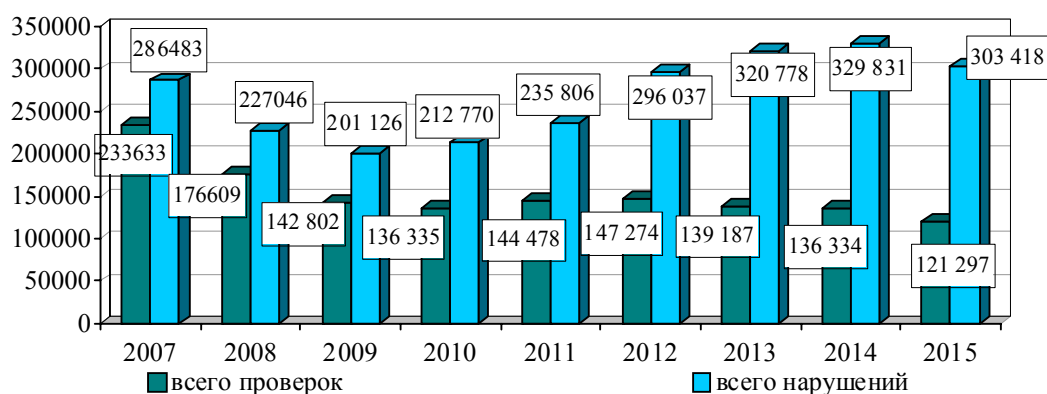
Уменьшение общего числа проверок в 2015 г. по сравнению с предыдущим периодом на 11,1 % обусловлено снижением числа плановых проверок на 28,9 % (43 021), что отражено в табл. 1.1, главным образом это уменьшение произошло в сфере жилищно-коммунальных услуг на 77 % (в 2015 г. – 904, в 2014 г. – 1 174, в 2013 г. – 1 950), в сфере услуг розничной торговли на 67 % (в 2015 г. – 23 429, в 2014 г. – 34 904), в сфере туристских услуг на 75 % (в 2015 г. – 789, в 2014 г. – 1 055).

Показатели плановых и внеплановых проверок при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и их динамика за прошедшие девять лет представлены на рис. 1.5.



**Рис. 1.5.** Динамика количества плановых и внеплановых проверок при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, ед.

Вместе с тем снижение числа плановых проверок компенсируется повышением уровня эффективности контрольно-надзорной деятельности в целом. Так, показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству соответствующих проверок в сфере розничной торговли в 2015 г. составил 2,6 (в 2014 г. – 2,5; в 2013 г. – 2,5; в 2012 г. – 2,2; в 2011 г. – 1,8); в сфере бытового обслуживания в 2015 г. данный показатель составил 2,6 (в 2014 г. – 2,3; в 2013 г. – 2,1; в 2012 г. – 1,8; в 2011 г. – 1,6); в сфере туристских услуг – 3,0 (уровень предыдущих периодов – 2,6); в сфере услуг связи – 2,3 (в 2014 г. – 2,4; в 2013 г. – 2,0; в 2012 г. – 1,9; в 2011 г. – 1,2); на финансовом рынке – 3,7 (в 2014 г. – 3,4; в 2013 г. – 4,6; в 2012 г. – 3,3; в 2011 г. – 2,6); в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг – 1,6 (в 2014 г. – 2,1; в 2013 г. – 1,8; в 2012 г. – 1,7; в 2013 г. – 1,3) (рис. 1.6).



**Рис. 1.6.** Динамика общего количества проверок и количества выявляемых нарушений Закона «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, ед.

Таким образом, на одну проверку, проведенную в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, пришлось не более 2,5 выявленных нарушений обязательных требований (в 2014 г. – 2,4; в 2013 г. – 2,3; в 2012 г. – 2,0), что свидетельствует о последовательном повышении эффективности осуществления Роспотребнадзором данной функции при общем снижении админи-

стративной нагрузки на бизнес в части количества проведенных проверок. В субъектах Российской Федерации показатели по-прежнему могут существенно варьироваться (табл. 1.2).

Таблица 1.2

**Структура проверок и количество выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по результатам деятельности территориальных органов Роспотребнадзора**

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку, ед.
<b>Российская Федерация</b>	<b>121 297</b>	<b>303 418</b>	<b>2,5</b>
Свердловская область	2 073	16 482	8,0
Краснодарский край	6 284	29 033	4,6
Республика Башкортостан	3 418	16 093	4,7
Орловская область	677	2 988	4,4
Курская область	813	3 298	4,1
Камчатский край	366	1 313	3,9
Саратовская область	3 259	12 861	3,9
Челябинская область	993	3 470	3,5
Вологодская область	1 239	4 342	3,5
Удмуртская Республика	997	3 302	3,3
Алтайский край	2 278	8 093	3,5
Тюменская область	1 116	3 567	3,1
Республика Коми	1 139	3 279	2,9
г. Санкт – Петербург	4 308	12 506	2,9
Воронежская область	4 017	11 156	2,7
Чеченская Республика	1 135	1 207	1,1

Динамика нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», в целом свидетельствует о сохраняющейся высокой доле нарушений прав потребителей на информацию (статьи 8—10 Закона «О защите прав потребителей») – 67 % (в 2014 г. – 62 %; в 2013 г. – 66 %, в 2012 г. – 60 %) от общего количества выявленных нарушений (табл. 1.3).

По фактам выявленных нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2015 г. в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами Роспотребнадзора было составлено 135 479 протоколов об административном правонарушении (в 2014 г. – 156 379, в 2013 г. – 157 107), 15 495 протоколов об административном правонарушении направлено для рассмотрения в судебные органы (в 2014 г. – 25 801, 2013 г. – 22 669), подано 1 961 заявление (иск) в суд по фактам нарушений прав потребителей (в 2014 г. – 2 436, 2013 г. – 2 598), выявленных в ходе проверок. Кроме того, 36 материалов (в 2014 г. – 40, в 2013 г. – 52) было направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел.

Таблица 1.3

**Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	296 037	320 778	329 831	303 418
из них:				
Закона «О защите прав потребителей», в том числе по статьям:	180 250	175 291	190 111	171 978
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	16 589	17 779	18 580	15 584
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	6 756	6 684	5 062	6 216
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	10 036	9 734	9 851	8 953
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	110 710	114 938	116 884	102 731
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 921	7 293	5 995	5 828
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	9 500	10 766	10 640	9 203
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	20 738	20 688	23 099	23 463

Всего в 2015 г. было вынесено 143 461 постановление по делу об административном правонарушении (в 2014 г. – 146 022, в 2013 г. – 156 853, в 2012 г. – 156 671) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму почти 965 987,1 млн руб. (в 2014 г. – 662,4 млн руб., в 2013 г. – 592 млн руб.).

Средняя сумма административного штрафа составила 6,7 тыс. руб., что незначительно выше показателей предыдущего периода (4,5 тыс. руб.). Данная величина объясняется невысоким уровнем штрафных санкций, предусмотренных нормами КоАП РФ, устанавливающим ответственность за нарушения в области законодательства защиты прав потребителей.

Большая доля принятых административных мер в 2015 г., как и в предыдущие периоды, предусмотренных статьями «Особенной части» КоАП РФ, была связана с нарушениями, предусматривающими ответственность за нарушения прав потребителей по причине несоблюдения требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также правил оказания отдельных видов услуг (работ), принятых в соответствии со статьями 26.1, 26.2 и 39.1 Закона «О защите прав потребителей», квалифицируемым по статьям 14.4 и 14.15 КоАП РФ (всего на их долю в 2015 г. пришлось 33,7 % постановлений, в 2014 г. – 38 %, в 2013 г. – 37 %), а также несоблюдением прав потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товаре (работе, услуге), квалифицируемым в соответствии с частью 1 статьи 14.5 и частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ (всего в 2015 г. на их долю пришлось 26,5 %, в 2014 г. – 31 %).

В 2015 г. незначительно уменьшилась доля применения части 2 статьи 14.8 КоАП РФ (7 236 постановлений) на 10,5 % по сравнению с 2014 г. (в 2014 г. – 8 084 постановления) (рис. 1.7).

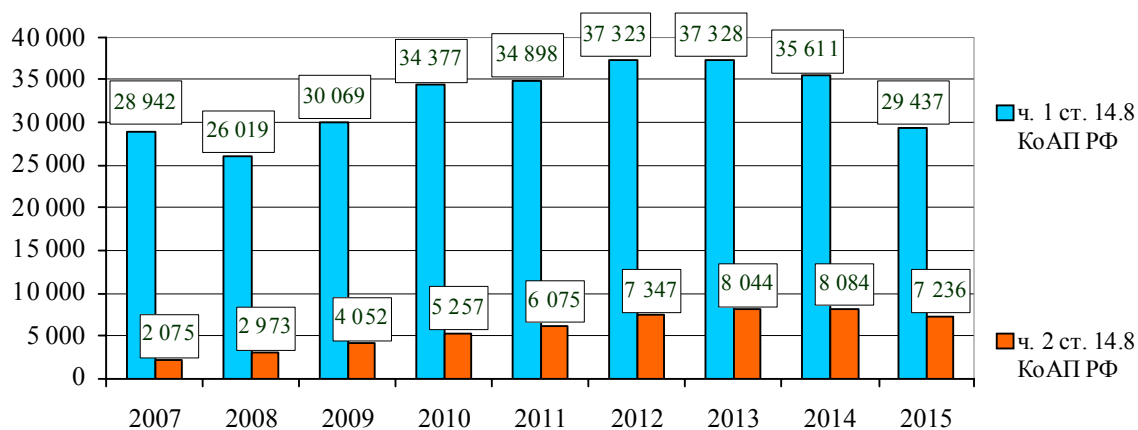


Рис. 1.7. Динамика применения статьи 14.8 КоАП РФ, ед.

На иные нарушения прав потребителей, квалифицируемые в соответствии с нормами КоАП РФ (в том числе статьи 14.2, 14.6, 14.7, 14.16 и иные), полномочия по применению которых предоставлены Роспотребнадзору на основании статьи 23.49 КоАП РФ, приходится 22 % (рис. 1.8).

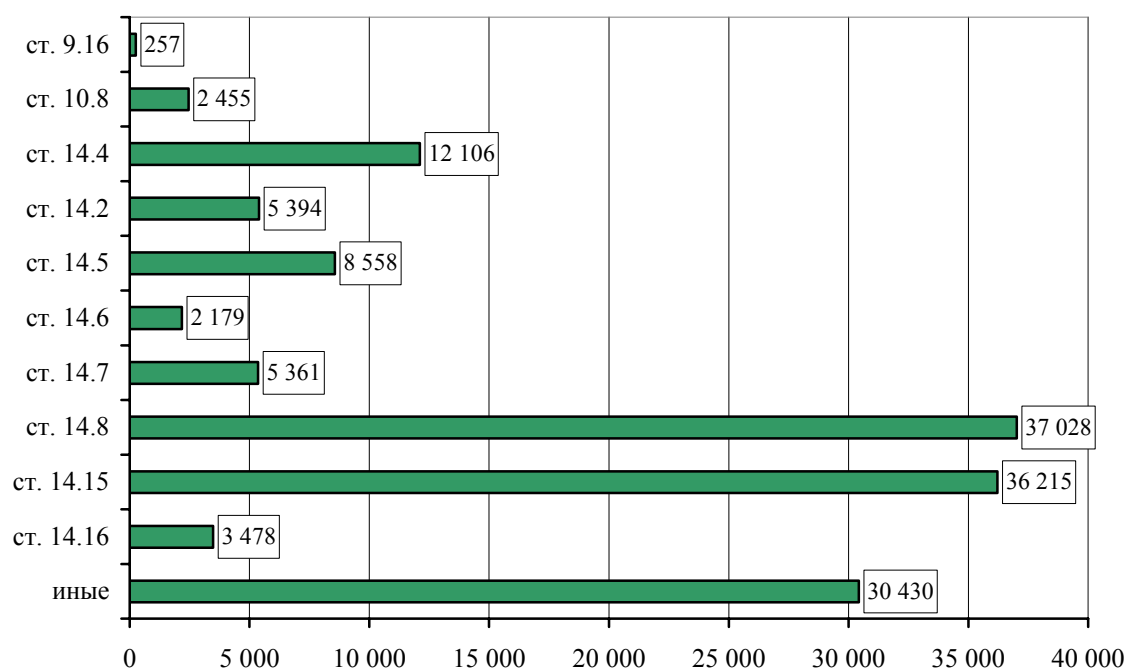


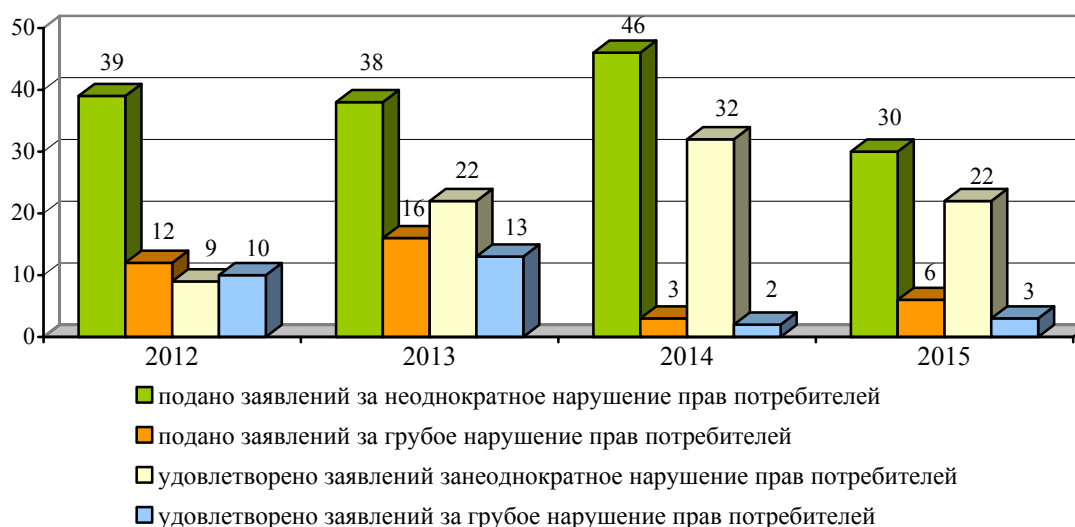
Рис. 1.8. Структура применения статей КоАП РФ за нарушения в области защиты прав потребителей, ед.

Кроме этого, в судебные органы направлено на рассмотрение 15 495 дел об административных правонарушениях. Из 11 571 административного дела, рассмотренного судами, по 44 делам приняты решения об административном приостановлении деятельности, по 2 535 делам – о конфискации продукции, по 3 делам – об административном приостановлении деятельности и конфискации орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 4 делам – о конфискации орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 6 делам – о дисквалификации.



Одновременно в целях реализации полномочий Роспотребнадзора, закрепленных подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей, в 2015 г. было подано 36 таких заявлений в суд, в том числе 30 заявлений за неоднократное нарушение прав потребителей и 6 за грубое нарушение прав потребителей (в 2014 г. было подано всего 49 заявлений, из них 46 за неоднократное и 3 – за грубое нарушение, в 2013 г. было подано всего 54 заявления, из них 38 – за неоднократное и 16 – за грубое нарушение, в 2012 г. было подано всего 51 заявление, из них 39 – за неоднократное и 12 – за грубое нарушение).

В 2015 г. судами рассмотрено 30 заявлений о ликвидации (прекращении), удовлетворено – 25 или 66 % от поданных (в 2014 г. было удовлетворено 34 заявления или 69 % от поданных, в 2013 г. – 35 заявлений или 65 % от поданных, в 2012 г. – 19 заявлений или 37 % от поданных) (рис. 1.9).



**Рис. 1.9.** Практика территориальных органов Роспотребнадзора по ликвидации юридических лиц или прекращению деятельности индивидуальных предпринимателей в судебном порядке за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей, ед.

Приведенные данные показывают положительную динамику удовлетворенных судами заявлений территориальных органов Роспотребнадзора о ликвидации (прекращении) деятельности хозяйствующих субъектов за нарушения на потребительском рынке с явным преобладанием практики квалификации соответствующих действий недобросовестных продавцов (изготовителей, исполнителей, уполномоченных организаций или индивидуальных предпринимателей, импортеров) по факту неоднократного (два и более раза в течение одного календарного года) нарушения прав потребителей. Это может свидетельствовать о повышении эффективности практики такого рода, поскольку события, связанные с иными негативными событиями на потребительском рынке чаще всего могут квалифицироваться в рамках

сферы действия других специальных законов. В частности, грубое нарушение прав потребителей, «повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей»<sup>5</sup>, чаще всего связано с нарушением санитарно-эпидемиологических требований и принятие мер реагирования в таких случаях осуществляется в рамках правоприменения Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»<sup>6</sup>. При этом сама практика ликвидации юридического лица или прекращения деятельности индивидуального предпринимателя за нарушения обязательных требований рассматривается государством в качестве исключительной меры, применяемой только при наличии объективных оснований.

При этом наибольшее количество поданных заявлений о ликвидации (прекращении) деятельности хозяйствующих субъектов (21) в отчетном периоде приходится на сферу розничной торговли (удовлетворено 13 заявлений)<sup>7</sup>, 10 – на бытовое обслуживание населения (удовлетворено 8), 3 – на услуги ЖКХ (удовлетворено 2).

Такое количество мер, принятых по указанным нормам, является вполне адекватным выявляемому количеству соответствующих нарушений Закона «О защите прав потребителей» и существу обращений потребителей.

Сумма наложенных административных штрафов по выявленным нарушениям в 2015 г. увеличилась на 46 % и составила 965 987,1 тыс. руб.

***Пример 1.** В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области с жалобами на неисполнение индивидуальным предпринимателем Д. обязательств по заключенным им договорам обратилось более 10 потребителей. При рассмотрении жалоб также было установлено, что индивидуальный предприниматель Д. систематически включал в договоры поставки оконных и (или) дверных блоков ПВХ, алюминиевых конструкций и об оказании услуг (работ) по их монтажу условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. В связи с этим специалистами территориального органа Роспотребнадзора в защиту прав конкретных потребителей было подготовлено 5 исковых заявлений о привлечении индивидуального предпринимателя Д. к гражданско-правовой ответственности. Требования всех потребителей удовлетворены судом.*

*Вместе с этим, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было направлено в суд исковое заявление о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя Д. Павловский районный суд Воронежской области, исследовав материалы, признал иск обоснованным и подлежащим удовлетворению. Вынесено судебное решение о прекращении деятельности предпринимателя и исключения его из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (Дело № 2-278/2015 от 13.05.2015).*

***Пример 2.** В Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю поступили жалобы 5 потребителей, в которых сообщалось о некачественном оказании индивидуальным предпринимателем Е. услуг (работ) по ремонту бытовой техники (холодильников, телевизоров). Территориальным органом Роспотребнадзора были подготовлены иски в суд в защиту прав конкретных потребителей. По результатам рассмотрения данных исков судами вынесены решения об удовлетворении требований потребителей и взыскании с индивидуального предпринимателя Е. уплаченных ими денежных средств, а также неустойки, компенсации морального вреда и соответствующих штрафов. Одновременно Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю было подано в суд исковое заявление о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя Е. При рассмотрении судом иска территориального органа Роспотребнадзора факты нарушения индивидуальным предпри-*

<sup>5</sup> См. подпункт 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей».

<sup>6</sup> См. Государственный доклад «О состоянии санитарно-эпидемиологического благополучия населения в Российской Федерации в 2015 году».

<sup>7</sup> См. также раздел «Продажа товаров».

*нимателем Е. законодательства в сфере защиты прав потребителей подтвердились. При этом судом было установлено, что нарушения индивидуальным предпринимателем Е. прав потребителей носят системный характер и добровольно не устраняются, продолжение же предпринимательской деятельности по оказанию потребителям услуг (работ) по ремонту бытовой техники может нанести в будущем существенный вред охраняемым законом интересам личности, общества и государства. Учитывая установленные обстоятельства, Назаровский городской суд Красноярского края вынес заочное решение о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя Е. (Дело № 2-155/2015 от 25.01.2015).*

В соответствии с подпунктом 5 пункта 2 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и подпунктом «д» пункта 5 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от мая 2012 г. № 412, Роспотребнадзором в 2015 г. был организован учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах).

Всего по результатам рассмотрения обращений и проведенных проверок в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было зарегистрировано 7 194 (в 2014 г. – 7 446, в 2013 г. – 8 189, в 2012 г. – 10 008) случаев причинения вреда по примерным оценкам на сумму около 49 млн руб. (в 2013 г. – 35 млн руб., в 2012 г. – 65 млн руб.), в том числе связанных:

- с приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки, – 14 % (в 2014 г. – 17 %, в 2013 г. – 22 %, в 2012 г. – 23 %);
- с приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 16 % (в 2014 г. – 18 %, в 2013 г. – 12 %, в 2012 г. – 17 %);
- с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 67 % (в 2014 г. – 65 %, в 2013 г. – 66 %, в 2012 г. – 60 %).

Наибольшее число выявленных случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей в 2015 г. пришлось на сферу оказания услуг общественного питания – 156 случаев (в 2014 г. – 86, в 2013 г. – 436, в 2012 г. – 244), 25 случаев пришлось на розничную торговлю (в 2014 г. – 17, в 2013 г. – 7, в 2012 г. – 110), 2 – медицинские услуги (в 2014 г. – 6, в 2013 г. – 5, в 2012 г. – 32).

В ходе 46 проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора, в 2015 г. в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей были выявлены случаи причинения вреда жизни и здоровью потребителей (в 2014 г. – 202, в 2013 г. – 20, в 2012 г. – 190), 2 проверки – окружающей среде (в 2014 г. – 20, в 2013 г. – 2, в 2012 г. – 1) и 1 486 проверок – имуществу потребителей (в 2014 г. – 1 604, в 2013 г. – 1 642, в 2012 г. – 1 820).

Случаи причинения вреда окружающей среде в ходе осуществления деятельности юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями были выявлены в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг и общественном питании (по одному случаю).

В 2015 г. было выявлено 7 002 случая причинения вреда имуществу потребителей (в 2014 г. – 7 289, в 2013 г. – 7 734, в 2012 г. – 9 569), из них:

- вызванные приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки, – 1 008 случаев (в 2014 г. – 1 154, в 2013 г. – 1 405, в 2012 г. – 2 057);

- вызванные приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 1 153 случая (в 2014 г. – 1 276, в 2013 г. – 927, в 2012 г. – 1 574);

- вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 4 837 случаев (в 2014 г. – 4 836, в 2013 г. – 5 404, в 2012 г. – 6 025).

В разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) выявленные в 2015 г. случаи причинения вреда имуществу потребителей распределились следующим образом:

- розничная торговля – 6 512 случаев (из них продовольственными товарами – 4 045) (в 2014 г. – 6 611, из них 4 522 продовольственными товарами, в 2013 г. – 7 444, из них 4 087 – продовольственными товарами; в 2012 г. – 8 956, из них продовольственными товарами – 5 369);

- общественное питание – 112 случаев (в 2014 г. – 96, в 2013 г. – 44, в 2012 г. – 22);

- бытовое обслуживание населения – 47 случаев (2014 г. – 99, в 2013 г. – 26, в 2012 г. – 145);

- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств – 8 случаев (в 2014 г. – 19, в 2013 г. – 2, в 2012 г. – 24);

- туристские услуги – 15 случаев (в 2014 г. – 48, в 2013 г. – 4, в 2012 г. – 12);

- транспортные услуги – 21 случай (в 2014 г. – 29, в 2013 г. – 5, в 2012 г. – 10);

- услуги связи – 15 случаев (в 2014 г. – 45, в 2013 и 2012 гг. случаи причинения вреда не установлены);

- деятельность на финансовом рынке – 23 случая (в 2014 г. – 80, в 2013 и 2012 гг. случаи причинения вреда не установлены);

- жилищно-коммунальные услуги – 90 случаев (в 2014 г. – 43, в 2013 г. – 136, в 2012 г. – 273);

- образовательные услуги – 19 случаев (в 2014 г. – 22, в 2013 и 2012 гг. – 0);

- медицинские услуги – 29 случаев (в 2014 г. – 40, в 2013 г. – 23, в 2012 г. – 45);

- прочие виды деятельности – 109 случаев (в 2014 г. – 143, в 2013 г. – 35, в 2012 г. – 72).

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

---

---

### **2.1. Продажа товаров**

Как и в предыдущие годы обеспечение продовольственной безопасности Российской Федерации осуществляется по направлениям, закрепленным в «Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года», утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 12 мая 2009 г. № 537, а также в «Доктрине продовольственной безопасности Российской Федерации», утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 30 января 2010 г. № 120.

Основные цели и задачи развития торговли в целом представлены в «Стратегии развития торговли в Российской Федерации на 2015—2016 годы и период до 2020 года», утвержденной приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 25 декабря 2014 г. № 2733.

Развитию торговли в сельской местности как одному из основных направлений развития несельскохозяйственной деятельности уделено внимание в «Стратегии устойчивого развития сельских территорий Российской Федерации на период до 2030 года», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 2 февраля 2015 г. № 151-р.

На сферу торговли в 2015 г. оказывали сильное воздействие условия, связанные как с введением экономических санкций против России и ослаблением национальной валюты, так и сокращением реальных доходов населения, а также рост цен на отдельные категории товаров (продукцию). Как следствие произошло и снижение оборота розничной продукции.

По сведениям Федеральной службы государственной статистики, оборот розничной торговли в 2015 г. составил 27 575,7 млрд руб., что в сопоставимых ценах составляет 90 % по отношению к 2014 г. (рис. 3.1.1).

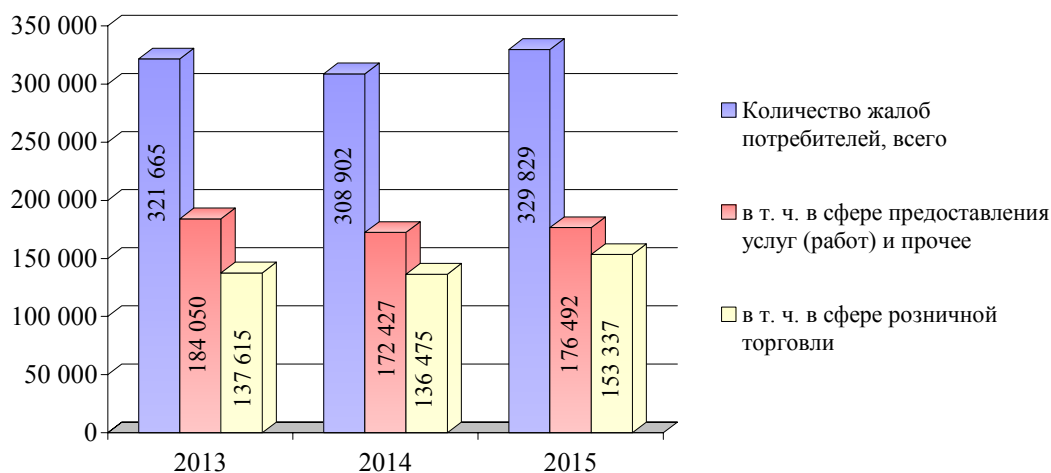
Тенденция опережающего роста объема продаж непродовольственных товаров по сравнению с динамикой продаж продовольственных товаров сохранилась в 2015 году.

Оборот розничной торговли практически по всем группам продовольственных и непродовольственных товаров формировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка и ярмарок (рис. 2.1.1).



**Рис. 2.1.1.** Структура продажи основных товаров в зависимости от места их реализации, %

Еще одним индикатором состояния дел на потребительском рынке могут служить показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, которые поступают в Роспотребнадзор и его территориальные органы (рис. 2.1.2).



**Рис. 2.1.2.** Динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, ед.

Всего в 2015 г. в управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 153 337 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что больше на 12 %, чем в 2014 г. и на 11,3 %, чем в 2012 г. (табл. 2.1.1).

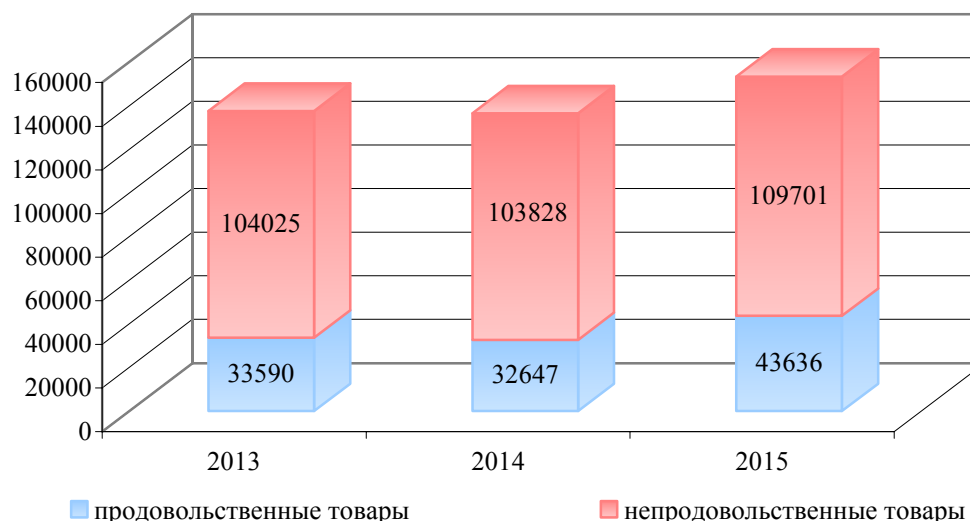
Таблица 2.1.1

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

Виды обращений	2013	2014	2015
<b>Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего</b>	321 665	308 902	329 829
в том числе по вопросам розничной торговли	137 615	136 475	153 337
– из них:			
продовольственными товарами	33 590	32 647	43 636
непродовольственными товарами	104 025	103 828	109 701
– из них:			
на продажу товаров дистанционным способом	6 072	7 815	8 569
на продажу товаров по образцам	7 276	8 852	9 539

Вместе с тем отмечается увеличение удельного веса обращений на нарушения в сфере торговли. Так в 2015 г. этот показатель составил 46,5 % от общего количества поступивших обращений против 44,2 % в 2014 г.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2015 г. в большинстве случаев (71,5 %) жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (в 2014 г. – 76,0 %), главным образом – технически сложных (рис. 2.1.3).



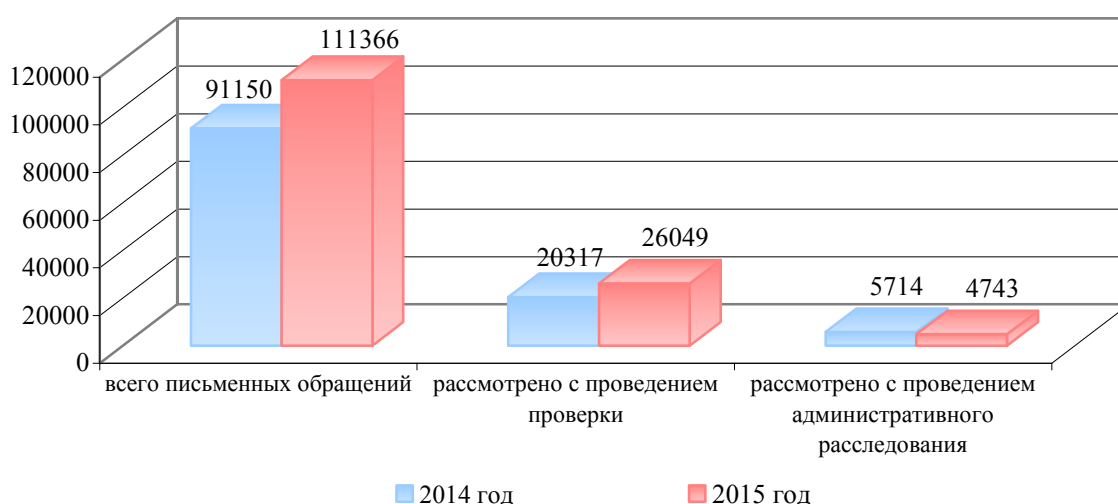
**Рис. 2.1.3.** Динамика обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, ед.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 5,5 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2014 г. – 5,7 %), 6,2 % связаны с продажей товаров по образцам (в 2014 г. – 7,2 %).

Анализ обращений показал, что в 4 107 обращениях (8,1 %) заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе 1 641 обращение (или 40 %) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества против 2 568 (или 38,1 %) в 2014 г.

Из 153 337 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли рассмотрено 98,3 % обращения (150 851), что на 0,8 % больше чем в 2014 г. Поскольку большинство таких обращений как правило было связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, в 73,5 % случаях авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации.

В то же время почти каждое шестое обращение с жалобами на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли из числа рассмотренных в 2015 г. (всего – 26 049) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, а каждое 32-е (всего 4 743 обращения) явилось основанием для проведения административного расследования (рис. 2.1.4).



**Рис. 2.1.4.** Динамика рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, ед.

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли явились 31 398 возбужденных дел об административных правонарушениях, что составило 66 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан за нарушения прав потребителей. Наряду с этим подано 1 589 исков по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 50,5 % от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей. В целях защиты прав потребителей дано 4 381 заключений в судах (табл. 2.1.2).



Таблица 2.1.2

**Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли**

	Субъекты Российской Федерации	Количество заключений в судах, ед.	Доля от показателя по Российской Федерации, %
<b>Российская Федерация</b>		<b>4 381</b>	<b>100,0</b>
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 51 заключение</b>			
1	Алтайский край	208	4,7
2	Омская область	150	3,4
3	Курганская область	146	3,3
4	Рязанская область	141	3,2
5	Республика Татарстан	139	3,2
6	Ямало-Ненецкий автономный округ	135	3,1
7	Саратовская область	132	3,0
8	Челябинская область	132	3,0
9	Республика Башкортостан	127	2,9
10	Самарская область	128	2,9
11	Курская область	120	2,7
12	Краснодарский край	120	2,7
13	Приморский край	120	2,7
14	Белгородская область	112	2,6
15	Московская область	104	2,4
16	Орловская область	104	2,4
17	Нижегородская область	102	2,3
18	Свердловская область	99	2,3

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. было проведено 77 756 проверок, в том числе 23 429 – плановых и 54 327 – внеплановых, из которых 73,6 % проверок (57 214) завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства, в структуре которых плановые проверки, в ходе которых выявлены нарушения, составили 92 % или 21 577, внеплановые – 65,6 % или 35 637, что в целом соответствует уровню прошлого года (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

**Динамика проведенных проверок и выявленных нарушений**

	2013	2014	2015
1	2	3	4
<b>Общее число проверок в сфере розничной торговли</b>	82 186	86 643	77 756
из них:			
– плановых	36 435	34 904	23 429
– внеплановых	45 751	51 739	54 327
<b>Число проверок, по результатам которых были выявлены нарушения</b>	57 095	64 302	57 214
из них:			
– при плановых проверках	31 740	33 421	21 577

Продолжение табл. 2.1.3

1	2	3	4
– при внеплановых проверках	25 355	30 881	35 637
<b>Выявлено нарушений</b> в сфере розничной торговли, в том числе:	206 019	217 889	204 113
– положений Закона «О защите прав потребителей»	119 310	122 363	112 271
– законодательства о техническом регулировании	11 269	21 154	18 273
из них: при продаже продовольственных товаров	8 023	14 960	12 598

В 2015 г. число плановых проверок в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей снизилось на 32,9 % по сравнению с 2014 г., при этом доля внеплановых проверок увеличилась на 5 %.

Одновременно показатель результативности внеплановых проверок против прошлого года увеличился на 5,9 % и составил в 2015 г. 65,6 % (в 2014 г. – 59,9 %). При этом на 15,4 % (35 637) больше выявлено нарушений при внеплановых проверках (в 2014 г. – 30 881 внеплановая проверка с нарушениями).

В 2015 г. на одну проверку приходилось 2,6 нарушения, тогда как в 2014 г. – 2,5 нарушения, при том, что в последние годы наблюдается тенденция сокращения общего количества проводимых проверок в сфере потребительского рынка, что в данном случае соответствует проводимой государством политики в области совершенствования государственного контроля (надзора).

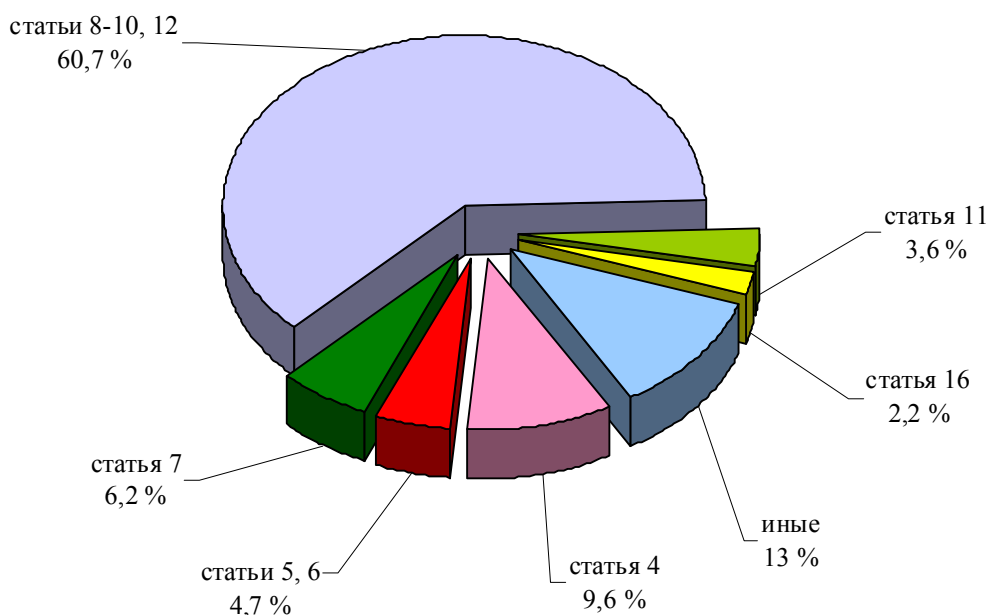
Из общего числа нарушений (204 113), выявленных в 2015 г., 55 % – нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей», основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 2.1.4).

Таблица 2.1.4

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

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2013	2014	2015
Всего, в том числе по статьям:	119 310	122 363	112 261
статья 4 (качество товара)	11 471	12 520	10 783
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5 670	4 358	5 328
статья 7 (безопасность товара)	7 535	7 867	6 952
статьи 8—10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	74 628	76 320	68 095
статья 11 (режим работы продавца)	4 851	4 359	4 060
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	2 706	2 935	2 481

Так, нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8—10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 60,7 % (в 2014 г. – 62,4 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к качеству (безопасности) товаров – 9,6 % (в 2014 г. – 10,2 %) (рис. 2.1.5).



**Рис. 2.1.5.** Структура нарушений обязательных требований, выявленных территориальными органами Роспотребнадзора, %

Кроме этого, в связи с вступлением в силу ряда технических регламентов Таможенного союза в 2015 г. при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 18 273 факта нарушений требований технических регламентов Таможенного союза, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 70 % таких нарушений (12 598 фактов).

При 1 087 проверках в сфере розничной торговли, проведенных должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в 2015 г., были выявлены случаи причинения вреда, в том числе 36 случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей (Саратовская область, Забайкальский край, Ханты-Мансийский автономный округ, Республика Крым) и 6 236 случаев причинения вреда имуществу, вызванные в 72 % предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах; 18,3 % – использованием опасных товаров, 9,8 % – использованием товаров, имеющих недостатки.

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных при проверках (всего в 4 482 случаях) фактов причинения вреда имуществу потребителей. Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, выявлено в 611 случаях, опасных товаров – в 1 143 случаях.

Суммарно по всем учтенным случаям, выявленным в ходе проведенных в 2015 г. плановых и внеплановых проверок, имущественный вред потребителям, обусловленный несоблюдением обязательных требований в отношении товаров, реализованных в розничной торговле, составил 34 731,5 тыс. руб. (табл. 2.1.5).

Таблица 2.1.5

**Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей**

	2013	2014	2015
<b>Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей,</b> в том числе вызванных:	7	17	36
использованием товаров, имеющих недостатки	0	2	8
приобретением, использованием опасных товаров	5	15	15
предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	2	0	9
<b>Выявлено случаев причинения вреда имуществу,</b> в том числе вызванных:	7 444	6 611	6 236
использованием товаров, имеющих недостатки	1 157	1 070	611
приобретением, использованием опасных товаров	924	1 276	1 143
предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	5 363	4 245	4 482
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	28 534,2	36 633,9	34 731,5
<b>Итого случаев причинения вреда</b>	<b>7 453</b>	<b>6 630</b>	<b>6 882</b>

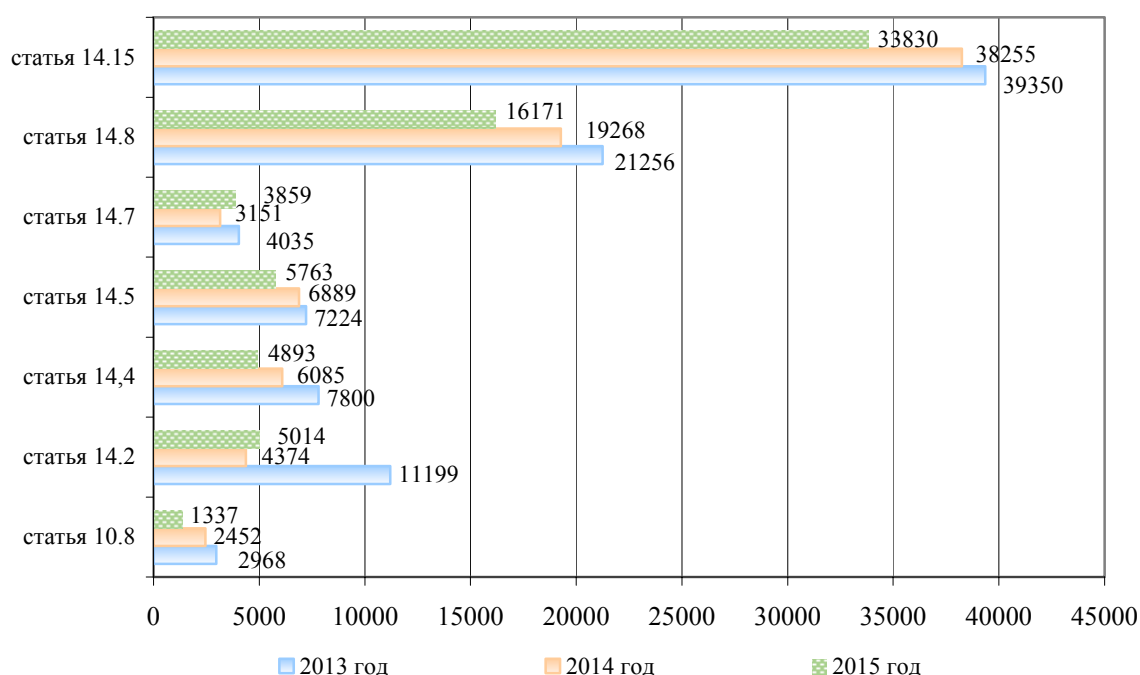
Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям было выдано 40 406 предписаний (в 2014 г. – 40 358, в 2013 г. – 38 216). По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях было вынесено 100 079 постановлений, число которых увеличилось по сравнению в 2014 г. на 2,3 %. При этом отмечен рост количества вынесенных постановлений о наложении штрафа – 95 148 (или 95 %) в 2015 г., против 92 726 (или 94,6 %) в 2014 г.), соответственно увеличилась общая сумма штрафа, в 2015 г. этот показатель составил 668 929,2 тыс. руб., против 392 661,2 в 2014 г. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке, составила 584 405,5 тыс. руб. или 87,4 % от общей наложенной суммы.

Наряду с этим по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок (административных расследований) в сфере розничной торговли, территориальными органами Роспотребнадзора подано в суд 1 119 заявлений (исков).

Основная доля правонарушений – 38,7 % (всего – 38 723) – пришлось на нарушения, связанные с правилами продажи товаров, административная ответственность за которые предусмотрена статьями 14.4 и 14.15 КоАП РФ.

Доля нарушений прав потребителей на информацию (статья 14.5 и часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ) составила 20,2 %, к административной ответственности привлечено 20 180 юридических и физических лиц.

Более 5 % нарушений пришлось на факты незаконной продажи товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена, в связи с чем по статье 14.2 КоАП РФ к ответственности было привлечено 5 014 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (рис. 2.1.6).

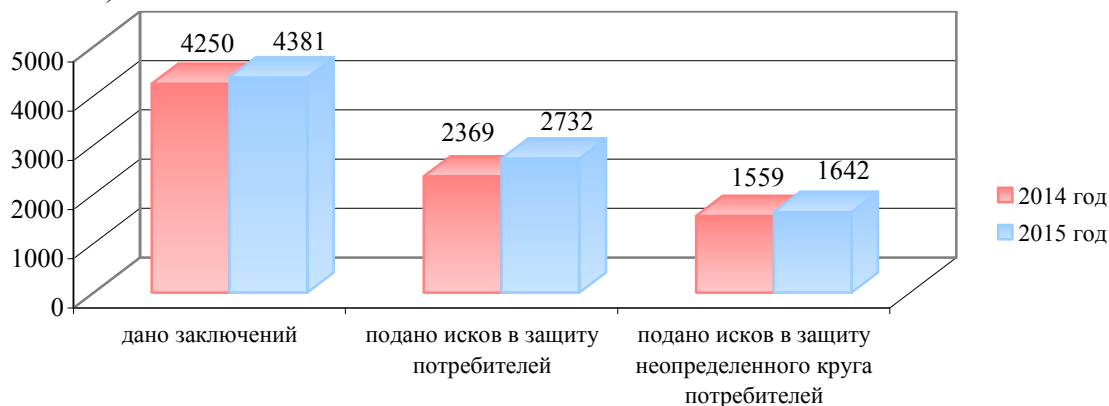


**Рис. 2.1.6.** Динамика нарушений по статьям КоАП РФ, примененных территориальными органами Роспотребнадзора в сфере розничной торговли, ед.

Наряду с применением административных мер в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров с нарушением требований потребительского законодательства, в 2015 г. активно использовались иные меры, направленные на защиту прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей.

Так в отчетном году территориальными органами Роспотребнадзора в сфере розничной торговли дано 4 381 заключение, что на 3,0 % больше, чем 2014 г. (4 250), из которых в 92,3 % случаев требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств на общую сумму 598 528,2 тыс. руб. (что почти в 1,6 раза больше, чем в 2014 г.), в том числе компенсации морального вреда – 29 945,7 тыс. руб. (в 3,6 раза больше, чем в 2014 г.).

Кроме этого, территориальными органами Роспотребнадзора подано на 15,3 % больше исков в защиту прав потребителей, чем в 2014 г. (2 732 по сравнению с 2 369), из них 1 642 – в защиту неопределенного круга потребителей (в 2014 г. – 1 559 исков) (рис. 2.1.7).



**Рис. 2.1.7.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей в сфере розничной торговли, %

По результатам 86 % исков (в 2014 г. – 84,6 %) судами были удовлетворены, в том числе в отношении неопределенного круга потребителей – 84,5 % (в 2014 г. – 84,7 %).

Всего в пользу потребителей присуждено 157 698,0 тыс. руб., что больше в 2,3 раза значений 2014 г. (68 421,2 тыс. руб.), в том числе в 2,1 раз больше по сравнению с 2014 г. компенсации морального вреда, сумма которых составила 12 227,8 тыс. руб. (в 2014 г. – 5 713,9 тыс. руб.) (прилож. 5).

В целях недопущения попадания на потребительский рынок опасной и недоброкачественной продукции, а также минимизации рисков, связанных с ее приобретением и потреблением, территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. было проверено в натуральном выражении 1 058 642,3 единицы продовольственных и непродовольственных товаров (в 2014 г. – 3 364 949,8 единиц) по 57 товарным группам, основные из которых указаны в прилож. 6.

Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в установленном законом порядке в 2015 г. принимались практические меры по изъятию из оборота товаров ненадлежащего качества, в результате было изъято товаров из оборота в натуральном выражении 102 350,8 единицы, что составило 9,7 % (в 2014 г. – 101 623,2 единицы или 3 %) от общего количества проверенных товаров.

Объем продукции, изъятой из оборота в сфере розничной торговли, в 2015 г. в стоимостном выражении составил 2 017 026,3 тыс. руб., что в 3 раза больше, чем в 2014 г. (в 2014 г. – 667 622,2 тыс. руб.); в том числе импортной продукции в стоимостном выражении 606 547,5 тыс. руб., что составляет 33,1 % от стоимостного выражения изъятой продукции в 2015 г. (в 2014 г. – 45 %, в 2013 г. – 69 %).

Особое внимание в целях обеспечения реализации права потребителей на безопасность уделялось работе по выявлению пищевых продуктов, не соответствующих обязательным требованиям.

Как показывают результаты исследования проб, доля продукции, находящейся в розничной торговле, не соответствующая требованиям нормируемых показателей, по целому ряду отдельных видов пищевых продуктов сохраняется на уровне 3 % от общего числа проверенной, что приводит к риску ее приобретения потребителями.

Именно в сегменте розничной торговли в первую очередь формируется практика правоприменения соответствующих положений подпункта 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», согласно которым Роспотребнадзор и его территориальные органы в рамках полномочий, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, вправе обращаться в суд, в том числе «с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей».<sup>8</sup>

Соответствующая деятельность в данном направлении в течение длительного времени сдерживалась в связи с отсутствием законодательно закрепленных однозначных и непротиворечивых объективных критериев неоднократности и грубости нарушений прав потребителей, позволяющих должным образом мотивировать и

<sup>8</sup> См. также раздел «Общие сведения о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей».

обосновать необходимость принудительной ликвидации в судебном порядке соответствующего юридического лица или прекращения деятельности соответствующего индивидуального предпринимателя, имея в виду прежде всего конституционно-правовой смысл положений пункта 2 статьи 61 ГК РФ, раскрытых в постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 18 июля 2003 г. № 14-П «По делу о проверке конституционности положений статьи 35 Федерального закона «Об акционерных обществах», статей 61 и 99 ГК РФ, статьи 31 Налогового кодекса Российской Федерации и статьи 14 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации в связи с жалобами гражданина А. Б. Борисова, ЗАО «Медиа-Мост» и ЗАО «Московская Независимая Вещательная Корпорация».

В результате в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора подано 21 заявление о ликвидации юридических лиц либо о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере розничной торговли, что составило 58 % от общего числа таких заявлений, поданных в суд.

Из 15 таких заявлений, рассмотренных судами в 2015 г., требования были удовлетворены по 13 искам (86,6 %) Управлений Роспотребнадзора по Воронежской, Свердловской, Тульской, Тамбовской областям, Республикам Марий Эл и Татарстан (прилож. 7).

***Пример 1.** В Управление Роспотребнадзора по Воронежской области поступили 11 заявлений граждан о нарушении ООО «Светлый дом» сроков передачи предварительно оплаченного товара, установленных договорами купли-продажи. При проведении проведенных внеплановых проверок были выявлены нарушения прав потребителей и обязательных требований, установленных законодательством о защите прав потребителей. За допущенные правонарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности в рамках Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Кроме этого, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области в защиту прав конкретных потребителей были поданы 3 исковых заявления, по результатам рассмотрения которых требования потребителей удовлетворены. Одновременно территориальным органом Роспотребнадзора подано в суд исковое заявление о ликвидации юридического лица ООО «Светлый дом». В судебном заседании было достоверно установлено, что ООО «Светлый дом» неоднократно нарушались права потребителей по несоблюдению установленных договором купли-продажи сроков передачи покупателю предварительно оплаченного товара. Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было направлено в суд исковое заявление о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя Д. Исследовав материалы, Ленинский городской суд г. Воронежа вынес судебное решение от 23.11.2015 о прекращении деятельности предпринимателя и исключении его из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.*

***Пример 2.** Управлением Роспотребнадзора по Тульской области за неоднократные нарушения прав потребителей решением Привокзального районного суда г. Тулы от 04.09.2015 прекращена деятельность индивидуального предпринимателя З., осуществлявшего продажу товаров (мебели) с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, а также включавшего в договоры, заключаемые с потребителями, условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, сведения о фактах которых неоднократно поступали в Управление Роспотребнадзора по Тульской области.*

*По заявлениям Управления Роспотребнадзора по Тульской области за последние 5 лет судами прекращена деятельность 9 хозяйствующих субъектов за неоднократные или грубые нарушения прав потребителей, 4 из них ликвидированы в 2015 г. (2 субъекта в сфере розничной торговли, 2 – в сфере услуг по установке пластиковых окон).*

В последние годы торговля мобильными телефонами является наиболее популярной и динамично развивающейся сферой и вместе с тем вызывает много нареканий потребителей на качество товара.

*Пример 3.* Из общего числа письменных и устных обращений в сфере розничной торговли, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Тульской области за период 2011—2015 гг., 2 500 (15 %), связаны с этой проблемой, из них 110 (4,4 %) в совокупности пришлось на ИП Д., общества с ограниченной ответственностью «Ирон», «Веста», «Росна», поочередно осуществляющих торговлю под вывеской «Мобайл опт».

Между тем хозяйствующий субъект, осуществляющий комиссионную торговлю мобильными телефонами и компьютерной техникой под вывеской «Мобайл опт», систематически нарушает законодательство, четырежды перерегистрировался в связи с вынесением судом решений о его ликвидации по заявлениям Управления Роспотребнадзора по Тульской области.

В 2015 г. Управлением Роспотребнадзора по Тульской области подготовлены 2 заявления о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей по принципу пресюдиции (ст. 61 ГПК РФ), т. е. обязательность для всех судов, рассматривающих дело, принять без проверки доказательств факты, ранее установленные вступившим в законную силу судебным решением по другому делу, в котором участвуют те же лица. Так, Управление предварительно привлекалось судами для дачи заключения по делу, а в последующем решения по данным делам брались в основу искового заявления о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (ИП З., ИП И.).

*Пример 4.* Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области подано в суд исковое заявление о ликвидации юридического лица ООО «Новый Регион Урал» в связи с неоднократными нарушениями прав потребителей.

Ранее в территориальный орган Роспотребнадзора поступило 7 обращений потребителей с жалобами на включение ООО «Новый Регион Урал» в договоры условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также на нарушение организацией сроков поставки товара, предусмотренных договором купли-продажи мебели (в том числе дистанционным способом – через интернет-магазин).

На основании указанных в обращениях сведений о фактах нарушения прав потребителей Управлением Роспотребнадзора была организована и проведена внеплановая проверка в отношении ООО «Новый Регион Урал», в рамках которой были установлены нарушения законодательства о защите прав потребителей. По результатам внеплановой проверки ООО «Новый Регион Урал» было выдано предписание о прекращении нарушения прав потребителей, которое не выполнено юридическим лицом.

В связи с тем, что ООО «Новый Регион Урал» продолжало нарушать права потребителей, а также не являлось для дачи объяснений по продолжающим поступать обращениям граждан и уклонялось от получения корреспонденции, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области были направлены соответствующие материалы в ГУВД Свердловской области для решения вопроса о возбуждении уголовного дела. Одновременно территориальным органом Роспотребнадзора было подано исковое заявление в суд о ликвидации юридического лица, по которому Октябрьским районным судом г. Екатеринбурга было принято решение от 16.12.2015 о ликвидации юридического лица (ООО «Новый Регион Урал»).

В целях укрепления здоровья населения и обеспечения прав потребителей на качественную и безопасную продукцию одним из приоритетов в деятельности Роспотребнадзора в 2015 г. был определен надзор за соблюдением обязательных требований в отношении продукции, требования к которой установлены техническими регламентами, а также в отношении подакцизных товаров (алкогольной и табачной продукции).



### *Алкогольная продукция*

По информации Росалкогольрегулирования, ситуация на алкогольном рынке Российской Федерации в 2015 г. по сравнению с 2014 г. характеризуется следующими показателями.

Производство алкогольной продукции, в том числе пива и пивных напитков, в 2015 г. сократилось относительно 2014 г. на 2,4 % или на 23,8 млн дал, и составило 959,8 млн дал. Тенденция к данному снижению в основном обусловлена сокращением объема производства пива на 5,4 % или на 40,6 млн дал.

Вместе с тем наблюдалось увеличение производства алкогольной продукции (без учёта пива и пивных напитков) на 4,2 % или на 7,4 млн дал, в том числе: водки – на 1,2 % или на 0,8 млн дал и винодельческой продукции – на 18 % или на 13,1 млн дал.

Снижение минимальной розничной цены на водку отразилось на росте объема ее производства на 1,2 % (с 67,6 млн дал в 2014 г. до 68,4 млн дал в 2015 г.).

В то же время снизилось производство слабоалкогольной продукции (на 47,9 % или на 8,3 млн дал), что связано с принимаемыми мерами ряда субъектов (более 40) Российской Федерации, направленными на введение дополнительных ограничений времени, условий и мест, в том числе полный запрет, розничной продажи слабоалкогольных тонизирующих напитков.

Наряду со снижением объемов производства пива на 5,4 % или на 4,06 млн дал отмечен рост производства пивных напитков на 18,0 % или на 9,5 млн дал.

При анализе данных деклараций об объеме розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции в 2015 г. относительно 2014 г. установлено увеличение розничных продаж винодельческой продукции на 6,8 % или на 7,4 млн дал, в том числе вина натурального – на 11,8 %, вин игристых (шампанских) – на 3,8 %; пивных напитков – на 26,2 % или на 18,1 млн дал.

Одновременно отмечается снижение розничных продаж спиртных напитков – на 6,8 % (на 7,3 млн дал), в том числе водки – на 9,7 % (на 7,7 млн дал); слабоалкогольных напитков – на 44,8 % (на 7,3 млн дал); пива на 0,2 % (на 1,2 млн дал).

В целях противодействия незаконному производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также недопущения реализации нелегальной и фальсифицированной алкогольной и спиртосодержащей продукции гражданам Российской Федерации Росалкогольрегулированием в период с января по декабрь 2015 г. проведено 9 590 контрольных мероприятий по выявлению и пресечению противоправной деятельности в отношении 5 783 организаций, осуществляющих производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

При проведении контрольных мероприятий правонарушения выявлены в 5 054 организациях из 5 783 проверенных.

За 2015 г. предъявлено штрафных санкций на общую сумму 464,1 млн руб., уплачено (взыскано) штрафов на общую сумму 247,7 млн руб., в том числе по материалам 2014 г. – 78,4 млн руб.

Росалкогольрегулированием выявлено 226,3 тыс. дал этилового спирта и 550,4 тыс. дал алкогольной продукции, находящихся в нелегальном обороте, что составляет 28 % от общего числа проверенных этилового спирта и алкогольной продукции (2 763,5 тыс. дал).

Конфисковано по решению суда и направлено на уничтожение 243,1 тыс. дал этилового спирта и 395,2 тыс. дал алкогольной продукции.

По итогам 2015 г. в отношении производителей алкогольной продукции Росалкогольрегулированием было возбуждено 186 дел об административных правонарушениях по статье 14.43 КоАП РФ.

Роспотребнадзором на данном сегменте потребительского рынка в 2015 г. проверено 12 478 хозяйственных субъектов (в 2014 г. – 16 031), осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, в отношении которых проведено 26 180 проверок (в 2014 г. – 21 489). Доля проверок с нарушениями составила 25,1 % (6 574), т. е. почти при каждой четвертой проверке были выявлены нарушения, связанные с оборотом алкогольной продукции. Количество продукции, которая реализовывалась с нарушением обязательных требований в натуральном выражении составила 7 793,3 дкл, при этом было выявлено более 9 000 фактов нарушений.

Структура выявленных правонарушений распределилась следующим образом:

- 5,9 % нарушений были связаны с несоблюдением запретов, установленных пунктами 2, 4 статьи 16 Федерального закона от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»<sup>9</sup>, из них 5,5 % – с реализацией алкогольной продукции на территориях, непосредственно прилегающих к зданиям, строениям, сооружениям, границы которых определяются решениями органов местного самоуправления в порядке, установленном постановлением № 1425;

- 3,3 % нарушений пришлось на факты нахождения в обороте алкогольной продукции без сопроводительных документов, предусмотренных пунктом 1 статьи 10 Закона № 171-ФЗ, удостоверяющих легальность их производства и оборота;

- 3 % нарушений было связано с реализацией алкогольной продукции в отсутствие информации, определенной пунктом 3 статьи 11 Закона № 171-ФЗ;

- 2,6 % нарушений пришлось на факты несоблюдения требований пункта 2 статьи 12 Закона № 171-ФЗ, предъявляемых к маркировке федеральными специальными марками или акцизными марками алкогольной продукции;

- 1,7 % нарушений, при которых были выявлены факты розничной продажи алкогольной продукции в отсутствие соответствующей лицензии (пункты 1 и 2 статьи 18 Закона № 171-ФЗ);

- 0,6 % нарушений связаны с розничной продажей алкогольной продукции в период с 23 до 8 часов по местному времени (пункт 5 статьи 16 Закона № 171-ФЗ);

- 0,3 % нарушений были связаны с розничной продажей алкогольной продукции по ценам ниже установленных уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти (пункт 5 статьи 11 Закона № 171-ФЗ).

В ходе надзора было проверено 1 015 193 дкл алкогольной продукции, в том числе импортной продукции – 868 042 дкл или 76,8 %, 7 793,3 дкл или 76 % реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства, в том числе импортной – 1 391,9 дкл или 16,0 %.

По результатам проведенных исследований 22 843 проб алкогольной продукции, в том числе 3 132 проб продукции импортного производства, не соответствовали обязательным требованиям – 589 проб (или 2,6 %), из которых 144 пробы (или 4,6 %) импортного производства.

По фактам выявленных нарушений было возбуждено порядка 10 тыс. дел об административных правонарушениях, в том числе в отношении юридических лиц

<sup>9</sup> Далее – Закон № 171-ФЗ.

почти 25 % от общего количества возбужденных дел, в отношении должностных лиц – 75 %. По результатам рассмотрения дел вынесены постановления о привлечении к административной ответственности с назначением штрафа на общую сумму около 70 млн руб.

По материалам, направленным органами Роспотребнадзора в судебные органы, вынесено 125 постановлений о приостановлении деятельности с конфискацией алкогольной продукции в объеме 5 542,9 дкл, на общую сумму более 3 млн руб., 25 дел передано в следственные органы.

Правомерность действий органов Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей за соблюдением обязательных требований при обороте алкогольной продукции были подтверждены судебными решениями.

**Пример 5.** В 2015 г. Управление Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу рассмотрело 6 протоколов об административном правонарушении, поступивших из ОМВД России по г. Когалыму в отношении 5 физических лиц и 1 юридического лица, допустивших продажу алкогольной продукции несовершеннолетним гражданам г. Когалыма, по результатам рассмотрения которых было вынесено 4 постановления по части 2.1 статьи 14.16 на физических лиц на общую сумму 120 тыс. руб., 1 постановление по части 2.1 статьи 14.16 на юридическое лицо на сумму 300 тыс. руб., 1 постановление по части 3 статьи 14.16 на физическое лицо на сумму 5 тыс. руб.

**Пример 6.** Управлением Роспотребнадзора по Ярославской области по результатам проверок наложено 128 штрафов по контролю за алкогольной продукцией на сумму 6 027 010 руб., из них 47 – на граждан на сумму 1 318 000 руб. за реализацию алкогольной продукции несовершеннолетним.

Более 2 лет совместно с УМВД по Ярославской области проводится комплексная работа по изъятию из оборота некачественной алкогольной продукции. В 2015 г. составлено 47 протоколов об административном правонарушении по части 4 статьи 15.12 КоАП РФ за поддельные акцизные марки по заключениям технической экспертизы алкогольной продукции, проводимой экспертно-криминалистическим центром УМВД России по ЯО в отношении ООО «ТД «Ярославский», ООО «Немра», ООО «Импера», ООО «Стар», ООО «Бен-там Актив», ООО «КЛМ Плюс», ООО «Арома», ООО «Серебряный век», ООО «Весна плюс», ИП Недев И.В., ИП Катышев С.Ю., ООО «Асторот», ИП Меликсетян Л.М. и др., материалы были направлены в суд.

По решению суда в Ярославской области конфисковано 73 партии алкогольной продукции, что составило 4 009,75 дкл на сумму 801 950 руб. Наиболее значимая партия в количестве 3 871 дкл 5 наименований водки производства ОАО «Татспиртпром» Нижнекамского ликероводочного завода», ООО «Прогресс» 07.04.2015 изъята в ООО «ТД «Ярославский» (г. Ярославль, ул. Промышленная, д. 16 литер «И», этаж 1), маркирована федеральными специальными марками (ФСМ), изготовленными с нарушением технологии государственного знака, с признаками фальсификации. В остальных случаях выявлены незначительные по количеству партии алкогольной продукции: водка, коньяк.

**Пример 7.** По результатам рассмотрения административных материалов Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области, в том числе поступивших из иных органов за нарушения законодательства Российской Федерации при обороте алкогольной продукции и пива, наложено 274 штрафа на сумму 2 861 400 руб. В судебные органы для конфискации алкогольной продукции и наложения административного взыскания в виде штрафа с конфискацией алкогольной и спиртосодержащей продукции направлено 32 материала, в ходе рассмотрения которых наложены штрафы на сумму 68 700 руб. с конфискацией 50,3 дкл алкогольной продукции. За период проведения проверок специалистами Управления приостановлена реализация 40 партий алкогольной и спиртосодержащей продукции объемом 107,8 дкл., в том числе 2 партии импортной продукции объемом 0,125 дкл.

*Пример 8. Управлением Роспотребнадзора по Ленинградской области в Невский районный суд г. Санкт-Петербурга направлено 17 исковых заявлений о признании информации на интернет-сайтах о приобретении алкогольной продукции информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено, исковые требования Управления по 6-ти заявлениям удовлетворены полностью.*

### *Табачная продукция*

В рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Роспотребнадзором в 2015 г. были организованы и проведены проверки на предмет соблюдения законодательства в сфере оборота табачной продукции, в том числе Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»<sup>10</sup>, принятого в соответствии с «Рамочной конвенцией Всемирной организации здравоохранения по борьбе против табака» (заключена в г. Женева 21 мая 2003 г.), сформулировавшей цели, руководящие принципы и меры общего («рамочного») характера в целях борьбы против табака.

В частности, в ходе проверок учитывались изменения, внесенные с 1 июня 2014 г. в Закон № 15-ФЗ, в части запрета розничной продажи табачной продукции на территориях и в помещениях (за исключением магазинов беспошлинной торговли) железнодорожных вокзалов, автовокзалов, аэропортов, морских портов, речных портов, на станциях метрополитенов, предназначенных для оказания услуг по перевозкам пассажиров, в помещениях, предназначенных для предоставления следующих услуг: жилищных, гостиничных, по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых.

Кроме этого, законом предусмотрен запрет розничной торговли табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией табачной продукции в торговом объекте. При этом информация о табачной продукции, предлагаемой для розничной торговли, должна доводиться продавцом в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей до сведения покупателей посредством размещения в торговом зале перечня продаваемой табачной продукции, текст которого выполнен буквами одинакового размера черного цвета на белом фоне и который составлен в алфавитном порядке с указанием цены продаваемой табачной продукции без использования каких-либо графических изображений и рисунков. Демонстрация табачной продукции покупателю в торговом объекте должна осуществляться только по его требованию после ознакомления с перечнем продаваемой табачной продукции.

В 2015 г. в рамках контрольно-надзорных мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации было проверено 17 937 субъектов, реализующих табачную продукцию, общее количество проверенных объектов составляет – 29 369. В ходе данных проверок было проверено 7 906,98 тыс. пачек табачной продукции (в натуральном выражении), из них 108,6 тыс. пачек или 1,4 % находилось в обороте с нарушением обязательных требований. В ходе проведения проверок выявлено около 13 313 нарушений, в том числе:

- более 300 нарушений были связаны с фактами реализации табачной продукции по цене, которая ниже минимальных розничных цен и выше максимальных розничных цен, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;

---

<sup>10</sup> Далее – Закон № 15-ФЗ.

- свыше 1 700 фактов нарушений установленного порядка розничной торговли табачными изделиями (поштучная продажа сигарет, продажа в местах, на территориях и помещениях, предназначенных для оказания образовательных услуг, услуг учреждениями культуры, услуг в области физической культуры и спорта, медицинских, на общественном транспорте и т. п.), в отношении которых с 1 июня 2014 г. действует запрет;

- около 40 фактов, связанных с нарушением прав потребителей на получение информации о максимально розничной цене, сведений об изготовителе, дате изготовления.

По фактам выявленных правонарушений вынесено 13 171 постановление по делу об административном правонарушении с назначением наказания в виде административного штрафа на общую сумму более 103,0 млн руб., из них более 50,0 млн руб. (49,3 %) штрафа приходится на юридических лиц, более 47,0 млн руб. (46 %) – на должностных лиц, на граждан – около 5,0 млн руб. (4,7 %).

Назначение наказания в виде приостановления деятельности применено в отношении 201 хозяйствующего субъекта, конфисковано 1 121 пачка табачной продукции на сумму 146 346 руб. Приняты решения по 70 делам, изъято из реализации 842 партии табачной продукции, в том числе 118 партий импортной продукции.

#### *Технические регламенты*

Роспотребнадзор по состоянию на 31 декабря 2014 г. из 34 технических регламентов Таможенного союза, вступивших в силу в 2012—2014 гг., наделен полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований в отношении 19 технических регламентов Таможенного союза и 5 технических регламентов Российской Федерации, установивших обязательные требования к низковольтному оборудованию; упаковке; продукции, предназначенной для детей и подростков; игрушкам; парфюмерно-косметической продукции; машинам и оборудованию; зерну; продукции легкой промышленности; средствам индивидуальной защиты; табачной продукции; пищевой продукции, в том числе к ее маркировке (соковая продукция из фруктов и овощей; масложировая продукция; специализированная продукция, продукция для лечебного и диетического профилактического питания; пищевые добавки, ароматизаторы и технические вспомогательные средства; молоко и молочная продукция.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов в отношении продукции, перечисленной выше, осуществлялся Роспотребнадзором, в том числе в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, к которому применяются положения Закона № 294-ФЗ.

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований 19 технических регламентов Таможенного союза и 5 – Российской Федерации.

За 2015 г. проведено более 92 000 проверок за соблюдением требований, установленных техническими регламентами Таможенного союза и Российской Федерации, что на 5 % выше аналогичного показателя 2014 г. (87 450 проверок). В 2015 г. проведено 45 375 плановых (48,9 % от общего числа проверок) и 47 352 внеплановых проверок (51 % от общего числа проверок, проведенных в 2015 г.).

Количество плановых проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г., снизилась на 15 % против аналогичного показателя 2014 г., при этом число внеплановых проверок в 2015 г. возросло почти на 34 % (т. е. в 1,3 раза против показателя 2014 г.) (табл. 2.1.6).

Таблица 2.1.6

**Результаты осуществления государственного контроля (надзора)  
за соблюдением требований технических регламентов**

	Число плановых проверок, ед.	Число и доля плановых проверок с нарушениями, ед. / %	Число внеплановых проверок, ед.	Число и доля внеплановых проверок с нарушениями, ед. / %
2012	33 254	8 409 /25,3	9 446	2 772 /29,3
2013	40 079	13 359 /33,3	16 790	5 447 /32,4
2014	52 190	19 202 /36,8	35 260	12 857 /36,5
2015	45 375	15 975 /35,2	47 352	19 163 /40,4

Из числа проведенных проверок, при которых выявлены нарушения обязательных требований (35 371), в 93,5 % случаях были выданы предписания (33 064), из которых 21 161 (64 %) предписание об устранении требований ТР ТС, 8 560 (25,9 %) – о приостановлении реализации продукции, 2 980 (9 %) – о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, 199 (0,6 %) – о прекращении действия декларации, 164 (0,5 %) – о приостановлении действия декларации.

Контроль выполнения требований технических регламентов Таможенного союза и Российской Федерации с привлечением лабораторных и инструментальных методов исследования, регламентирующих показатели безопасности продукции, был обеспечен в 69,2 % (64 210 проверок) от общего числа проверок, против 66,4 % в 2014 г. Наряду с этим к проведению мероприятий по контролю привлекались экспертные организации (эксперты), с участием которых в 2015 г. проведены 62 231 проверка (67,1 %) (в 2014 г. – 61,9 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований технических регламентов Таможенного союза составила 37,9 % (35 138 проверок) (в 2014 г. – 23,9 %).

Из общего количества выявленных в 2015 г. нарушений (75 221) (2014 г. – 50 049) на долю плановых проверок пришлось 49 % нарушений, на долю внеплановых проверок – 51 %.

По результатам проверок в 2015 г. возбуждено более 41 150 дел об административных правонарушениях (2014 г. – 27 627), в том числе 35 027 дел (85 %) – по статье 14.43 КоАП РФ, 1 163 дел (2,8 %) – по статье 14.45 КоАП РФ, 277 дел (0,6 %) – по статье 14.44 КоАП РФ.

Наложено 39 008 административных штрафов без конфискации на общую сумму 756 732 000 руб. (2014 г. – 21 252 штрафа на сумму 146 975 900 руб.).

Наложено 1 885 административных штрафов с конфискацией на общую сумму 22 796 300 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 24 032 200 руб. (2014 г. – 841 штраф с конфискацией на общую сумму 34 460 700 руб.; стоимость конфискованной продукции – 29 108 000 руб.).

Наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза, в 2015 г., так же как и в 2014 г., пришелся на пищевую продукцию (ТР ТС 021/2011 «О безопасности пище-

вой продукции») – 497 штрафов с конфискацией (2014 г. – 340 штрафов с конфискацией) и на продукцию в части ее маркировки (ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки») – 902 штрафа с конфискацией (2014 г. – 273 штрафа с конфискацией).

Судами вынесено 151 решение о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности, из них 6 – с конфискацией продукции, стоимость конфискованной продукции – 350 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза выдано 33 064 предписания, из них 291 предписание в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь и 112 – Республики Казахстан.

Направлено 124 исковых заявления в суд о принудительном отзыве продукции (2014 г. – 19 исковых заявлений).

Вынесено 1 310 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции.

Направлено 125 материалов в правоохранительные органы, из них по 14 возбуждены уголовные дела (2014 г. – 32 материала, из них по 2 возбуждены уголовные дела).

В результате надзорных мероприятий за соблюдением требований отдельных технических регламентов достигнуты следующие результаты.

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011).**

За 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверено 64 047 субъектов и 77 069 объектов надзора (2014 г. – 53 799 субъектов и 67 743 объекта надзора).

Проведено 65 615 проверок, из них 46,8 % (30 715) плановых и 53,2 % (34 900) внеплановых (2014 г. – 56 886 проверок, из них 33 825 (64,1 %) плановых и 23 061 (35,9 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 46 426 проверок, что составляет 70,8 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 71,5 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 31,7 % (20 822 проверки), выявлено 41 814 нарушений, 59,1 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлен 23 321 протокол об административном правонарушении, наложено 21 925 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 445 019 000 руб., 497 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 10 283 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 10 477 000 руб.

Судами вынесено 106 решений об административном приостановлении деятельности (2014 г. – 116 решений).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» выдано 18 876 предписаний (2014 г. – 5 104 предписания).

Вынесено 805 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции, в 2014 г. аналогичный показатель составил 768 постановлений.

Направлено 60 исков в суд о принудительном отзыве продукции (2014 г. – 7 исков).

Направлено 43 материала в правоохранительные органы, из них по 5 возбуждены уголовные дела (2014 г. – направлено 15 материалов, возбуждено 1 уголовное дело).

**Технический регламент Таможенного союза «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (ТР ТС 023/2011).**

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверено 25 720 субъектов и 31 321 объект надзора (2014 г. – 24 380 субъектов и 31 089 объектов надзора).

Проведена 26 131 проверка, из них 16 958 (64,9 %) плановых и 9 173 (35,1 %) внеплановых (2014 г. – 25 554 проверки, из них 19 906 (78,8 %) плановых и 5 648 (21,2 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 9 144 проверок, что составляет 35,0 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 42,3 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 1,6 % (421 проверка), выявлено 450 нарушений, 80,9 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 253 протокола об административном правонарушении, наложено 251 штраф без конфискации продукции на общую сумму 2 804 000 руб., 22 штрафа – с конфискацией продукции на общую сумму 802 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 45 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» выдано 226 предписаний (2014 г. – 129 предписаний).

Вынесено 17 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции, в 2014 г. аналогичный показатель составил 19 постановлений.

**Технический регламент Таможенного союза «Технический регламент на масложировую продукцию» (ТР ТС 024/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверены 25 872 субъекта и 31 656 объектов надзора (2014 г. – 24 687 субъектов и 31 886 объектов надзора).

Проведено 26 362 проверки, из них 17 186 (65,2 %) плановых и 9 176 (34,8 %) внеплановых (2014 г. – 25 919 проверок, из них 19 954 (77 %) плановых и 5 965 (23 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 9 916 проверок, что составляет 37,6 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 11 155 проверок, 43 % от общего числа проведенных проверок).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 1,9 %, (498 проверок), выявлено 671 нарушение, 72,3 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 397 протоколов об административном правонарушении, наложено 358 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 6 263 000 руб., 22 штрафа – с конфискацией продукции на общую сумму 205 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 9 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» выдано 392 предписания (2014 г. – 210 предписаний).

Вынесено 22 постановления об утилизации опасной пищевой продукции (2014 г. – 38).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» (ТР ТС 027/2012).**



За 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверены 3 434 субъекта и 4 664 объекта надзора (2014 г. – 2 809 субъектов и 3 936 объектов надзора).

Проведено 3 544 проверки, из них 70,7 % (2 506) плановых и 29,3 % (1 038) внеплановых (2014 г. – 2 947 проверок, из них 2 433 (82,6 %) плановых и 514 (17,4 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 000 проверок, что составляет 28,2 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 1 147 проверок, 38,9 % от общего числа проведенных проверок).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 1,3 % (47 проверок), выявлено 56 нарушений, 80,4 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 47 протоколов об административном правонарушении, наложено 37 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 1 163 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» выдано 47 предписаний (2014 г. – 11 предписаний).

**Технический регламент Таможенного союза «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (ТР ТС 029/2012).**

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверено 8 402 субъекта и 10 532 объекта надзора (2014 г. – 6 824 субъекта и 8 811 объектов надзора). Проведено 8 567 проверок, из них 5 167 (60,3 %) плановых и 3 400 (39,7 %) внеплановых проверок.

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 3 800 проверок, что составляет 44,4 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 4 013 проверок, 56 % от общего числа проведенных проверок).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 2,9 % (252 проверки), выявлено 369 нарушений, 77 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 218 протоколов об административном правонарушении, наложено 201 штраф без конфискации продукции на общую сумму 3 319 000 руб., 7 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 136 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 4 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» выдано 202 предписания (2014 г. – 76 предписаний).

Вынесено 16 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (2014 г. – 20 постановлений).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 33 889 субъектов и 40 162 объекта надзора (2014 г. – 20 725 субъектов и 25 367 объектов надзора). Проведена 34 461 проверка, из них 20 198 (58,6 %) плановых и 14 263 (41,4 %) внеплановых проверок.

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 19 051 проверки, что составляет 55,3 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 12 607 проверок, 57,8 % от общего числа проведенных проверок).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 10,7 % (3 679 проверок), выявлено 5 674 нарушения, 74,6 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 3 566 протоколов об административном правонарушении, наложено 3 675 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 78 923 000 руб., 54 штрафа – с конфискацией продукции на общую сумму 989 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 2 092 000 руб.

Судами вынесено 8 решений об административном приостановлении деятельности (2014 г. – 3 решения).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» выдано 3 262 предписания (2014 г. – 1 129 предписаний).

Вынесено 127 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции, в 2014 г. аналогичный показатель составил 178 постановлений.

Направлено 10 исков в суд о принудительном отзыве продукции (2014 г. – 3 иска).

Направлено 58 материалов в правоохранительные органы, из них по 3 возбуждены уголовные дела (2014 г. – направлено 9 материалов в правоохранительные органы, из которых по 1 возбуждено уголовное дело).

#### **Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции» (ТР ТС 034/2013).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 27 785 субъектов и 33 809 объектов надзора (2014 г. – 13 318 субъектов и 16 991 объект надзора).

Проведено 28 342 проверки, из них 16 640 (58,7 %) плановых и 11 702 (41,3 %) внеплановых проверок (2014 г. – 14 320 проверок, из них 9 717 (67,9 %) плановых и 4 603 (32,1 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 12 546 проверок, что составляет 44,3 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 44 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 6,8 % (1 940 проверок), выявлено 3 047 нарушений, 70,6 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 1 795 протоколов об административном правонарушении, наложено 1 818 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 33 465 000 руб., 43 штрафа – с конфискацией продукции на общую сумму 762 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 137 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» выдано 1 600 предписаний (2014 г. – 329 предписаний).

Вынесено 77 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (2014 г. – 52 постановления).

Направлено 14 исков в суд о принудительном отзыве продукции (2014 г. – не подавались).

Направлено 9 материалов в правоохранительные органы, из них по 4 возбуждены уголовные дела (2014 г. – не подавались).

#### **Технический регламент Таможенного союза «О безопасности зерна» (ТР ТС 015/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 1 584 субъекта и 1 872 объекта надзора (2014 г. – 1 114 субъектов и 1 488 объектов надзора).

Проведено 1 648 проверок, из них 1 251 (75,9 %) плановых и 397 (24,1 %) внеплановых (2014 г. – 1 157 проверок, из них 85,2 % плановых и 14,8 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 395 проверок, что составляет 24 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 23,2 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 5,3 % (87 проверок), выявлено 102 нарушения, 69,6 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 46 протоколов об административном правонарушении, наложено 33 штрафа без конфискации продукции на общую сумму 605 000 руб., 8 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 52 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 5 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна» выдано 55 предписаний (2014 г. – 28 предписаний).

Вынесено 5 постановлений об утилизации опасной пищевой продукции (2014 г. – 6).

**Технический регламент Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТР ТС 022/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 45 945 субъектов и 55 302 объекта надзора (2014 г. – 33 398 субъектов и 41 933 объекта надзора). Проведено 47 594 проверки, из них 22 813 (47,9 %) плановых и 24 781 (52,1 %) внеплановых (2014 г. – 35 080 проверок, из них 59 % плановых и 41 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 13 340 проверок, что составляет 28 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 10 611 проверок, 30 % от общего числа проведенных проверок).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 17,0 % (8 105 проверок), выявлено 13 550 нарушений, 97,4 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 7 958 протоколов об административном правонарушении, наложено 6 735 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 104 958 000 руб., 902 штрафа – с конфискацией продукции на общую сумму 7 215 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 4 767 000 руб.

Судами вынесено 10 решений об административном приостановлении деятельности (2014 г. – 5 решений).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» выдано 6 570 предписаний (2014 г. – 1 607 предписаний).

Вынесено 291 постановление об утилизации опасной пищевой продукции, в 2014 г. аналогичный показатель составил 158 постановлений. Направлено 7 исков в суд о принудительном отзыве продукции. В правоохранительные органы направлено 4 материала.

Проведено 10 948 проверок с применением лабораторных и инструментальных методов исследования, что составляет 23 % от общего количества проверок.

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 1 111 субъектов и 1 404 объекта надзора (2014 г. – 781 субъект и 885 объектов надзора).

Проведено 1 129 проверок, из них 889 (78,7 %) плановых и 240 (21,3 %) внеплановых (2014 г. – 807 проверок, из них 638 (79 %) плановых и 169 (21 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 148 проверок, что составляет 13,1 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 140 проверок, 17 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 27,0 % (305 проверок), выявлено 796 нарушений, 100 % выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 375 протоколов об административном правонарушении, наложено 292 штрафа без конфискации продукции на общую сумму 8 005 000 руб., 18 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 426 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 863 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» выдано 287 предписаний (2014 г. – 28 предписаний).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности упаковки» (ТР ТС 005/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 16 982 субъекта и 20 609 объектов надзора (2014 г. – 15 059 субъектов и 18 991 объект надзора).

Общее количество проведенных проверок составило 17 342, из них 10 695 (61,7 %) плановых и 6 647 (38,3 %) внеплановых (2014 г. – 16 148 проверок, из них 11 465 (71 %) плановых и 4 683 (29 %) внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 4 714 проверок, что составляет 27,2 % от общего числа проведенных проверок (в 2014 г. – 34,4 %).

Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 2,6 % (445 проверок), выявлено 697 нарушений, 87,4 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 411 протоколов об административном правонарушении, наложено 337 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 6 245 000 руб., 24 штрафа – с конфискацией продукции на общую сумму 277 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 852 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» выдано 318 предписаний (2014 г. – 94 предписания).

Вынесено 8 постановлений об утилизации опасной продукции (2014 г. – 18).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011).**

Проверено 4 116 субъектов и 4 963 объекта надзора (2014 г. – 3 928 субъектов и 4 688 объектов надзора).

Проведено 4 160 проверок, из них 3 268 (78,6 %) плановых и 892 (21,4 %) внеплановых (2014 г. – 4 094 проверки, из них 84 % плановых, 16 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 436 проверок, что составляет 34,5 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 48,6 %).

Общее число проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составило 754 (18,1 %), выявлено 1 571 нарушение, 99,8 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 824 протокола об административном правонарушении, наложено 723 штрафа без конфискации на общую сумму

16 626 000 руб., 72 штрафа – с конфискацией на общую сумму 413 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 769 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» выдано 698 предписаний (2014 г. – 279 предписаний).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 3 253 субъекта и 3 991 объект надзора (2014 г. – 3 153 субъекта и 3 769 объектов надзора).

Проведено 3 306 проверок, из них 79,7 % (2 636) плановых и 20,3 % (670) внеплановых (2014 г. – 3 227 проверок, 85 % плановых и 15 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 389 проверок, что составляет 42 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 52,1 %).

Число проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составило 618 (18,7 %), выявлено 1 336 нарушений, 99,9 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 667 протоколов об административном правонарушении, наложено 535 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 12 296 000 руб., 48 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 397 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 557 000 руб.

Судами вынесено 15 решений об административном приостановлении деятельности (2014 г. – 1 решение).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» выдано 600 предписаний (2014 г. – 231 предписание).

Вынесено 6 постановлений об утилизации опасной продукции (2014 г. – 14).

Проведено 1 325 проверок с применением лабораторных и инструментальных методов исследования, что составляет 40 % от общего количества проверок (2014 г. – 47,5 %).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 3 257 субъектов и 4 196 объектов надзора (2014 г. – 3 899 субъектов и 4 915 объектов надзора).

Проведено 3 320 проверок, из них 2 611 (78,6 %) плановых и 709 (21,4 %) внеплановых проверок (2014 г. – 4 044 проверки, из них 87 % плановых и 13 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 230 проверок или 37,0 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 34,4 %).

Общее число проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составило 615 (18,5 %), выявлено 1 082 нарушения, 95,5 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 678 протоколов об административном правонарушении, наложено 571 штраф без конфискации продукции на общую сумму 18 351 000 руб., 28 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 356 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 1 353 000 руб.

Судами вынесено 4 решения об административном приостановлении деятельности (2014 г. – 1 решение).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» выдано 544 предписания (2014 г. – 222 предписания).

Вынесено 3 постановления об утилизации опасной продукции (2014 г. – 13).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности машин и оборудования» (ТР ТС 010/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 546 субъектов и 646 объектов надзора (2014 г. – 600 субъектов и 741 объект надзора).

Проведено 577 проверок, из них 491 (85 %) плановая проверка и 86 (15 %) внеплановых. В 2014 г. аналогичный показатель составил 617 проверок, из них 592 (96 %) плановых и 25 (4 %) внеплановых.

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 87 проверок, что составляет 15 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 20 %).

В 2015 г. по результатам 68 проверок выявлены нарушения требований данного технического регламента (11,8 %), выявлено 171 нарушение, 97 % от выявленных нарушений – нарушения в отношении требований к продукции.

За отчетный период составлено 95 протоколов об административном правонарушении, наложено 76 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 3 008 000 руб., один штраф – с конфискацией продукции на общую сумму 5 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 139 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования» выдано 52 предписания (2014 г. – 30).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 3 640 субъектов и 4 273 объекта надзора (2014 г. – 3 977 субъектов и 4 653 объекта надзора).

Проведено 3 688 проверок, из них 2 811 (76,2 %) плановых и 877 (23,8 %) внеплановых (2014 г. – 4 120 проверок, из них 84,8 % плановых и 15,2 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 1 054 проверок, что составляет 28,6 % от общего числа проведенных проверок (2014 г. – 28,9 %).

В ходе проведения 1 506 проверок выявлены 3 133 нарушения требований данного технического регламента, доля проверок с выявленными нарушениями – 40,8 % (2014 г. – 36,5 %).

За отчетный период составлено 1 640 протоколов об административном правонарушении, наложено 1 440 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 30 999 000 руб., 87 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 693 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 1 888 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования» выдано 1 305 предписаний (2014 г. – 538 предписаний).

Направлено 2 иска в суд о принудительном отзыве продукции (2014 г. – не направлялись).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты» (ТР ТС 019/2011).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 1 743 субъекта и 2 155 объектов надзора (2014 г. – 1 858 субъектов и 2 319 объектов надзора).

Проведено 1 855 проверок, из них 1 682 (90,7 %) плановых и 173 (9,3 %) внеплановых (2014 г. – 1 888 проверок, 96,4 % плановых и 3,6 % внеплановых).

Эксперты и экспертные организации привлекались к проведению 376 проверок (20,3 %), в 2014 г. – к 284 проверкам (15 %).

В ходе проведения 124 проверок выявлены 250 нарушений требований данного технического регламента или 6,7 % (2014 г. – 2,2 %).

За отчетный период составлено 142 протокола об административном правонарушении, наложено 108 штрафов без конфискации продукции на общую сумму 2 100 000 руб., 9 штрафов – с конфискацией продукции на общую сумму 32 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 10 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты» выдано 86 предписаний (2014 г. – 8 предписаний).

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мебельной продукции» (ТР ТС 025/2012).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверены 701 субъект и 760 объектов надзора.

Проведено 713 проверок за соблюдением требований ТР ТС «О безопасности мебельной продукции», из них 537 (75,3 %) плановых и 176 (24,7 %) внеплановых.

Проведено 112 проверок с применением лабораторных и инструментальных методов исследования, что составляет 15,7 % от общего количества проверок.

Доля проверок, в ходе которых выявлены нарушения требований данного технического регламента – 27,0 % (193 проверки).

За отчетный период составлено 220 протоколов об административном правонарушении, наложено 172 штрафа без конфискации продукции на общую сумму 4 933 700 руб., 3 штрафа – с конфискацией продукции на общую сумму 305 000 руб. Стоимость конфискованной продукции составила 46 000 руб.

**Технический регламент Таможенного союза «О безопасности маломерных судов» (ТР ТС 026/2012).**

Территориальными органами Роспотребнадзора проверено 8 субъектов и 5 объектов надзора. Проведено 11 проверок, из них 4 (36,4 %) плановых и 7 (63,6 %) внеплановых. Доля проверок с выявленными нарушениями требований данного технического регламента составила 18,2 %.

За отчетный период составлено 2 протокола об административном правонарушении, наложен 1 штраф без конфискации продукции на общую сумму 25 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов» выдано 3 предписания. Направлено 3 материала в правоохранительные органы.

*Энергосбережение и повышение энергетической эффективности*

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора в соответствии с пунктом 5.1.8 «Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322, продолжена практическая реализация функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, осуществляемого в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 318 «Об утверждении Правил осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Предметом соответствующих проверок является соблюдение юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в части наличия информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товару, в его маркировке, на его этикетке при производстве, реализации товара или при ввозе его на территорию Российской Федерации, предусмотренной взаимосвязанными положениями пункта 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей» и статьи 10 Федерального закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»<sup>11</sup>.

По результатам исполнения данной функции Роспотребнадзор во исполнение пункта 24 Плана мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в Российской Федерации, направленных на реализацию Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2009 г. № 1830-р, осуществляет учет проведенных соответствующих проверок. О результатах такого контроля ежеквартально до 27 числа отчетного периода Роспотребнадзор направляет соответствующую информацию в Минпромторг России в установленном порядке.

Кроме этого, во исполнение пункта 5 Приложения 1 к Правилам представления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления информации для включения в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2011 г. № 20, Роспотребнадзор ежеквартально до 10 числа после окончания отчетного периода представляет в Минэнерго России данные о выполнении требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности при производстве, ввозе или реализации товаров, содержащие информацию о классах энергетической эффективности или иную обязательную информацию об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках, подлежащие включению в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, по форме 3-1 (приложение 2 к Правилам).

В результате соответствующей деятельности в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора была проведена 1 301 проверка, что на 42,3 % меньше, чем в 2014 г. (на 31,6 % меньше, чем в 2013 г.), из них 416 проверок проведены в отношении юридических лиц и 885 – в отношении индивидуальных предпринимателей.

В ходе проверок было проверено 158 105 штук ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 7 194 тыс. руб., из которых 8,3 % от общего числа проверенных ламп накаливания мощностью до 100 Вт (13 072 штуки ламп) на сумму 2 393 тыс. руб. находились в обороте с нарушением обязательных требований. В 2014 г. данный вид продукции реализовывался с нарушением в 15,8 % случаях, в 2013 г. – 8,4 % (рис. 2.1.8).

---

<sup>11</sup> Далее – Закон № 261-ФЗ.



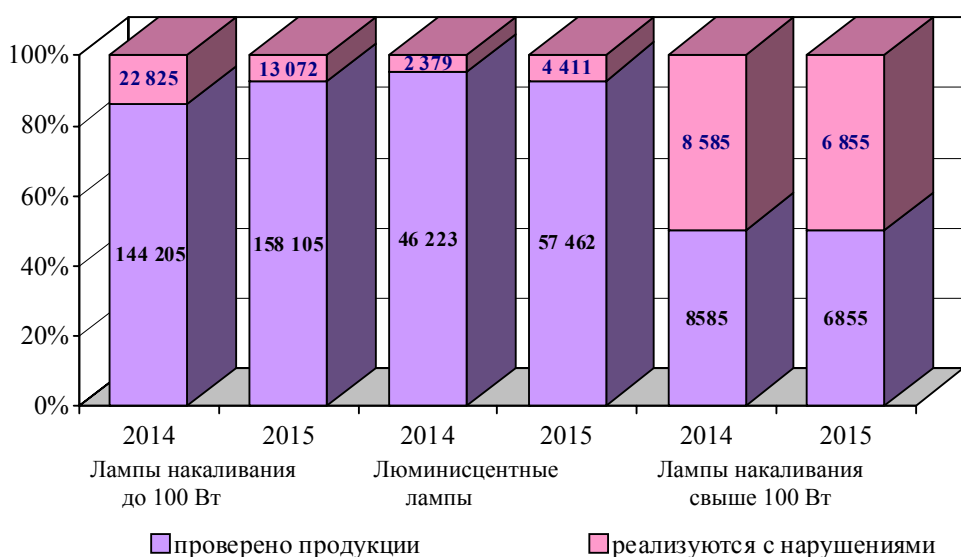


Рис. 2.1.8. Результаты контроля за ламповой продукцией, шт.

Из 57 462 штук люминесцентных ламп низкого давления на общую сумму 8 523,0 тыс. руб. не соответствующая обязательным требованиям продукция реализовывалась в 7,7 % случаев (4 411 штук) на сумму 582,8 тыс. руб. В 2014 г. данная продукция реализовывалась с нарушением в 5,2 % случаев, в 2013 г. – 2,6 %.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г., помимо прочего, было выявлено нахождение в незаконном обороте 6 855 шт. ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт (на 20 % меньше чем в 2014 г. и на 25,9 % меньше, чем в 2013 г.) на общую сумму 224,1 тыс. руб. (Астраханская, Брянская, Иркутская, Кемеровская, Липецкая, Омская, Оренбургская, Саратовская области, Алтайский, Забайкальский, Красноярский края, Республики Бурятия, Ингушетия, Тыва, Саха (Якутия), Чеченская и Чувашская).

При этом необходимо отметить, что территориальными органами Роспотребнадзора выявляются в реализации лампы накаливания мощностью от 100 до 500 Вт с маркировкой и наличием сертификатов соответствия на «теплоизлучатель (термоизлучатель) различного назначения», прошедших подтверждение соответствия требованиям ГОСТ Р 52712—07 «Лампы накаливания вольфрамовые для бытового и аналогичного общего освещения», ГОСТ 12.2.007.13—2000 «Система стандартов безопасности труда. Лампы электрические. Требования безопасности». Данные действия продавцов ламповой продукции квалифицируются по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ. Судебными органами данная позиция Роспотребнадзора поддерживается.

**Пример 9:** В 2015 г. при проведении плановой проверки ООО «Медиа-Маркет-Сатурн» (г. Москва) снята с реализации 21 штука ламповой продукции на сумму 2,5 тыс. руб. – производства Китай, изготовитель «SUPRA TECHNOLOGIES LIMITED», реализуемой с нарушением требований статьи 10 Закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и пункта 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», а именно, без информации о классе энергетической эффективности и без информации о наименовании и месте нахождения изготовителя товара. За данное нарушение ООО «Медиа-Маркет-Сатурн» привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ в виде штрафа в размере 100,0 тыс. руб., а также выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

Территориальными органами Роспотребнадзора было выявлено 334 единицы товара (телевизоры, электрические духовки бытовые, машины посудомоечные быто-

вые, машины стиральные бытовые, холодильники бытовые, морозильники бытовые и пр.) из числа входящих в Перечень видов товаров, на которые распространяется требование о содержании информации о классе энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, и на этикетках, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222, не соответствующих в том числе требованиям приказов Минпромторга России от 7 сентября 2010 г. № 768 «Об утверждении Правил включения информации о классе энергетической эффективности товара в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку и нанесения этой информации на его этикетку»; от 7 сентября 2010 г. № 769 «О категориях товаров, которые должны содержать информацию о классе их энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, маркировке и на этикетках, а также о характеристиках товаров с указанием категорий товаров, на которые в соответствии с требованиями Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» не распространяются требования о включении информации об их энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товарам, маркировку и на этикетку»; от 29 апреля 2010 г. № 357 «Об утверждении Правил определения производителями и импортерами класса энергетической эффективности товара и иной информации о его энергетической эффективности».

По фактам нарушений обязательных требований было вынесено 408 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде административного штрафа на сумму 3 868 тыс. руб. (в 2014 г. – 3 050,9 тыс. руб.), в том числе:

– по части 1 статьи 9.16 КоАП РФ (за выпуск производителем или ввоз на территорию Российской Федерации импортером товара без включения информации о классе его энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, на его этикетку, а равно нарушение установленных правил включения указанной информации) – 5 постановлений на сумму 50 тыс. руб. (в 2014 г. – 8 постановлений, в 2013 г. – 8);

– по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ (за реализацию товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным) – 185 постановлений на сумму 2 502,0 тыс. руб. (в 2014 г. – 214 постановлений, в 2013 г. – 232 постановления);

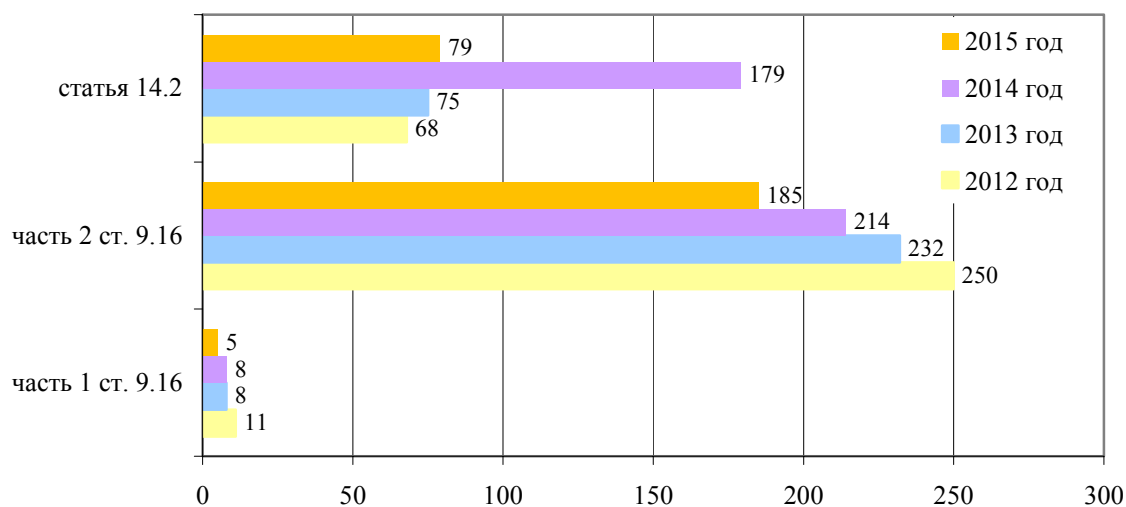
– по статье 14.2 КоАП РФ (за незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством) – 79 постановлений на сумму 274,5 тыс. руб. (в 2014 г. – 179 постановлений, в 2013 г. – 75 постановлений) (рис. 2.1.9);

– по статье 14.5 КоАП РФ (за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации) – 33 постановления на сумму 90,7 тыс. руб.;

– по статье 14.7 КоАП РФ (за обман потребителей: обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги); введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги)) – 1 постановление на сумму 10 тыс. руб.;

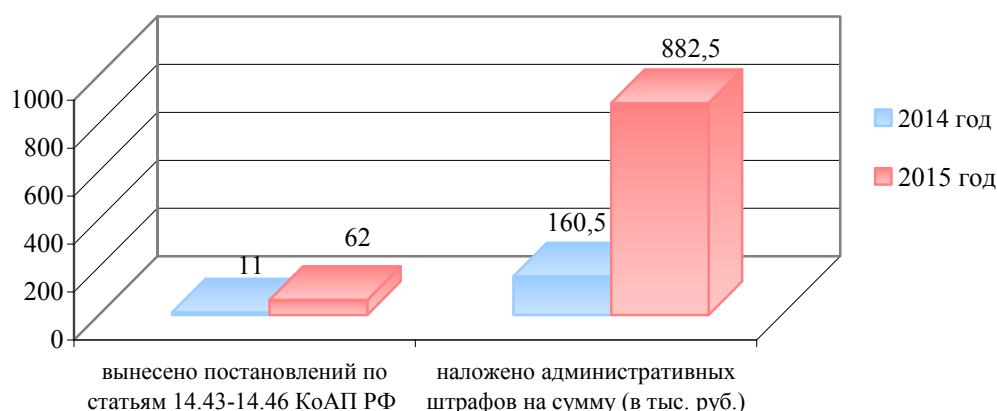
– по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ (за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы) – 43 постановления на сумму 58,3 тыс. руб.;

– по статьям 14.43—14.46 КоАП РФ (за нарушение требований технических регламентов; недостоверное декларирование соответствия продукции; нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия; нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 62 постановления на сумму 882,5 тыс. руб. (в 2014 г. – 11 постановлений).



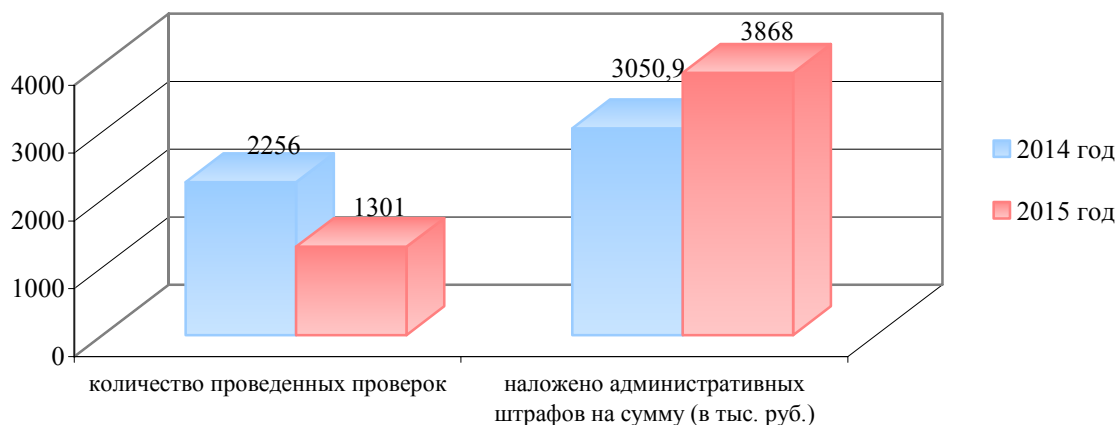
**Рис. 2.1.9.** Динамика числа постановлений по статьям КоАП РФ, примененных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности, ед.

В 2015 г. отмечено значительное увеличение количества вынесенных постановлений за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43—14.46 КоАП РФ по сравнению с 2014 г. (рис. 2.1.10).



**Рис. 2.1.10.** Динамика числа постановлений, вынесенных по статьям 14.43—14.46 КоАП РФ, примененных за нарушение требований технических регламентов (ед.), и наложенных административных штрафов (тыс. руб.)

Наряду с этим, несмотря на уменьшение количества проверок, проведенных в 2015 г., по сравнению с 2014 г. (на 43 % меньше), количество наложенных штрафов по результатам проверок увеличилось на 25,5 % (рис. 2.1.11).



**Рис. 2.1.11.** Динамика количества проведенных проверок хозяйствующих субъектов (ед.) и суммы наложенных административных штрафов (тыс. руб.)

## 2.2. Финансовые услуги

В течение 2015 г. в адрес Роспотребнадзора и его территориальных органов поступило 35 354 обращения по вопросам прав потребителей финансовых услуг, из них 30 433 (86 %) от граждан. Рассмотрено 34 762 обращения, в том числе 29 829 от граждан, что незначительно больше (на 3,8 %) аналогичного показателя 2014 г. (28 727 обращений).

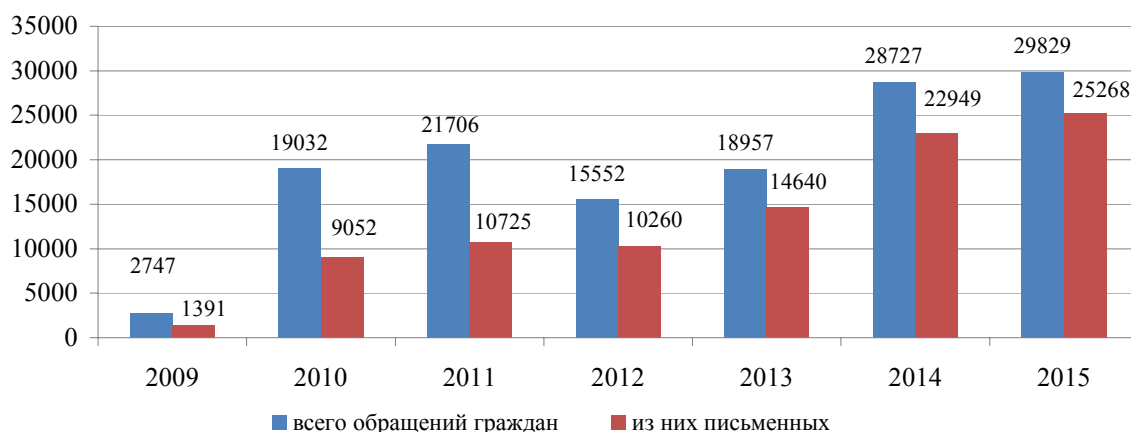
Устные обращения граждан обычно составляют не более 25—30 % от общего количества обращений. В основном они рассматриваются в общественных приемных, которые функционируют в центральном аппарате<sup>12</sup> и территориальных органах Роспотребнадзора. Данная форма работы с потребителями приравнивается к личному приему (статья 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>13</sup>) и является эффективным инструментом для оперативных консультаций потребителей, не требующих административного вмешательства. Отдельно организована аналогичная работа с потребителями на «горячей линии». В случае, если гражданин требует ответной реакции, например, в форме контрольного мероприятия, ему рекомендуется направить письменное обращение (регистрация которого, как правило, осуществляется непосредственно в ходе личного приема).

В рамках работы Общественной приемной и «горячей линии», в том числе в территориальных органах Роспотребнадзора, в 2015 г. было рассмотрено 5 276 устных обращений потребителей финансовых услуг, в том числе по вопросам заключения и исполнения кредитного договора – 4 082 обращения, договора банковского вклада – 88 обращений, использования пластиковых карт – 621 обращение, по другим вопросам предоставления финансовых услуг – 485 обращений. В 203 случаях по итогам личного приема удалось достичь соглашения между банком и потребителем.

<sup>12</sup> Положение об Общественной приемной Роспотребнадзора // Официальный сайт Роспотребнадзора <http://rospotrebnadzor.ru/feedback/index.php>

<sup>13</sup> Далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации».

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, всегда была небольшой. Так, в 2015 г. она составила 6,5 % или около 11 % от количества обращений по вопросам защиты прав потребителей. Абсолютные показатели 2015 г. по количеству рассмотренных Роспотребнадзором обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг незначительно превышают соответствующие показатели 2014 г. (рис. 2.2.1).



**Рис. 2.2.1.** Динамика количества рассмотренных Роспотребнадзором обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, ед.

Такая динамика имеет объективные причины. Пик обращений в 2010—2011 гг. был связан с активной кампанией Роспотребнадзора по санации рынка финансовых услуг потребителям, когда граждане увидели в указанном государственном органе инструмент для защиты своих интересов.

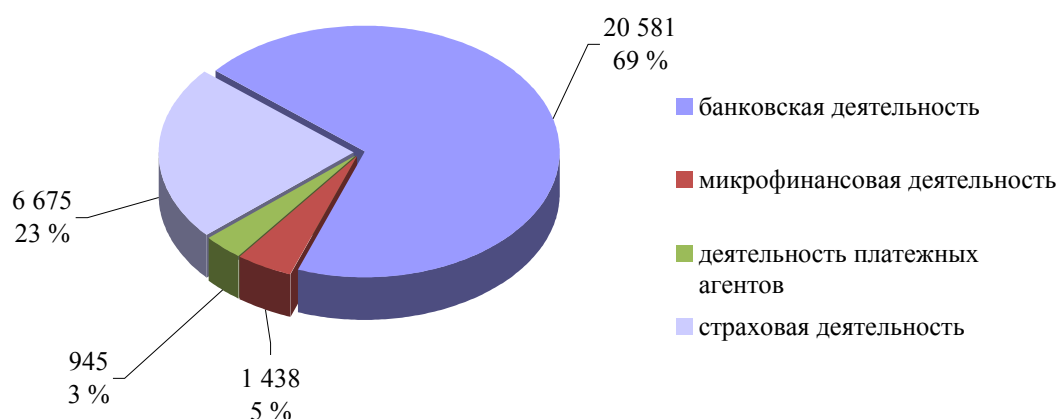
Усилия Роспотребнадзора и повышенное внимание к вопросам защиты прав потребителей со стороны Верховного суда Российской Федерации (начиная с 2012 г.) привели к снижению обращений, потребители стали меньше жаловаться в административный орган и больше обращаться в суд. Очередной всплеск обращений в 2014 г. был связан с общей дестабилизацией финансового рынка (появление проблем валютных заемщиков и пр.). Показатели 2015 г., скорее всего, связаны с образованием Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров<sup>14</sup>, которая взяла на себя основную работу с обращениями потребителей финансовых услуг. Окончательный вывод можно будет сделать в 2016 г. по итогам трехлетней работы указанного нового структурного подразделения Центрального банка Российской Федерации.

В этой связи необходимо отметить тот факт, что в 2015 г. количество обращений по вопросам предоставления финансовых услуг, направленных Роспотребнадзором в другие органы для рассмотрения в пределах их компетенции, увеличилось в 1,4 раза, всего в 2015, 2014 и 2013 гг. таких перенаправленных обращений было 8 814, 6 458 и 1 929 соответственно, что подтверждает связь указанной тенденции с наделением с 1 сентября 2013 г. Банка России функциями и полномочиями единого мегарегулятора на финансовых рынках, которые включают защиту интересов вкладчиков и кредиторов.

<sup>14</sup> О службе Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров // Официальный сайт Банка России <http://www.cbr.ru/finmarkets/?prtid=protection>.

В структуре обращений граждан в Роспотребнадзор преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей организациями банковского сектора – 20 581 обращение (69 %) и страховыми организациями – 6 675 обращений (23 %). Количество обращений граждан, недовольных оказанными услугами страховых организаций, уменьшилось по сравнению с показателем 2014 г. почти на 20 % (2014 г. – 8 378 обращений).

Значительно увеличилось количество обращений с жалобами на действия микрофинансовых организаций (МФО), которых в 2015 г. поступило 1 438 (5 %), что в 2,8 раза больше, чем в 2014 г. (515 обращений или 2 % от общего количества обращений потребителей финансовых услуг). Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2015 г., представлена на рис. 2.2.2.



**Рис. 2.2.2.** Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором, ед./%

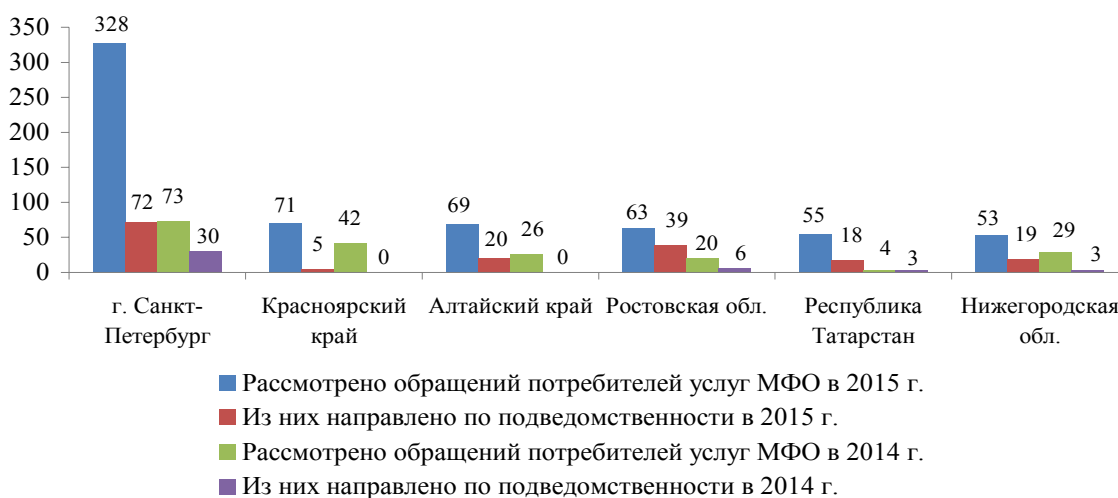
Увеличение почти в 3 раза обращений в Роспотребнадзор в отношении МФО не имеет очевидных причин и, скорее всего, вызвано общим ухудшением экономической ситуации. Центральный банк России на фоне общего увеличения обращений по вопросам финансовых услуг каких-либо особенностей в отношении деятельности микрофинансовых организаций не выделил. В этой связи необходимо отметить, что с учетом незаконченного периода становления Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров аналитические оценки динамики обращений потребителей финансовых услуг в Роспотребнадзор временно носят условный характер.

В 2015 г. в Центральный банк Российской Федерации поступило более 180 000 обращений в отношении деятельности кредитных организаций. При этом в отношении системно значимых кредитных организаций Банком России было получено более 34 000 обращений.

В 2015 г. сумма микрозаймов, выданных за отчетный период, уменьшилась с 131,4 млрд руб. до 101,2 млрд руб. Одновременно сумма задолженности по выданным микрозаймам за 2015 г. возросла с 57,3 млрд руб. до 62,4 млрд руб.<sup>15</sup> Такие показатели могут свидетельствовать о повышении требований микрофинансовых организаций – кредиторов к потребителям их услуг.

<sup>15</sup> По данным Центрального банка Российской Федерации

Микрозаймами чаще всего пользуются граждане определенного социального статуса, живущие в режиме «от получки до получки». Понижение уровня жизни, которое было отмечено в 2015 г., стимулирует желание граждан избавиться от имеющихся долгов привычным способом – жалобой в административный орган. Роспотребнадзор, в отличие от Банка России, имеет разветвленную региональную сеть отделений, обеспечивающих работу с потребителями в режиме «шаговой доступности». Поэтому заинтересованные потребители обращаются в Роспотребнадзор, который за последние годы приобрел репутацию «защитника от кредиторов». Такой вывод подтверждается региональным характером жалоб рассматриваемой категории (рис. 2.2.3), так как в центральный аппарат Роспотребнадзора обращений в отношении МФО поступает мало.



**Рис. 2.2.3.** Динамика обращений потребителей в отношении МФО по отдельным субъектам Российской Федерации, ед.

В 2015 г. около трети обращений потребителей микрозаймов (364 из 1 114 обращений или 32,7 %) после рассмотрения были перенаправлены территориальными органами Роспотребнадзора по подведомственности (в основном, в Банк России и его структурные подразделения в субъектах Российской Федерации). Незначительное число обращений рассматриваемой категории (в 2015 г. 53 из 1 114 обращений или 4,7 %) стали основанием проведения мероприятий по контролю в отношении МФО, что может свидетельствовать о «качестве» поступающих жалоб в подтверждение вышеуказанного вывода о составе заявителей.

Если отмеченные тенденции продолжатся в последующие отчетные периоды, это может стать основанием для увеличения работы на направлении повышения финансовой грамотности групп населения с низкими доходами как реальными или потенциальными потребителями услуг микрофинансовых организаций.

Отрицательную динамику обращений в отношении страховых организаций в 2015 г. (на 20 % меньше, чем в 2014 г.) можно объяснить не столько деятельностью Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, активно рассматривающей жалобы потребителей страховых услуг, сколько вниманием, которое уделялось этому сектору потребительского рынка в 2014 г. со стороны всех заинтересованных органов государственной власти.

В начале 2014 г. по инициативе Роспотребнадзора состоялось межведомственное совещание в Генеральной прокуратуре Российской Федерации с участием ФАС России и Центрального банка Российской Федерации в связи с ухудшением

ситуации с полисами ОСАГО (когда граждане массово столкнулись с отказами страховщиков заключать договоры обязательного страхования). По итогам проведенного в ходе совещания анализа было установлено, что ни одно из надзорных ведомств не обладает достаточным уровнем полномочий, чтобы решить этот вопрос административными мерами.

В результате последующего изменения в 2014 г. страхового законодательства выявленные пробелы правового регулирования были в целом устранены. Представляется важным, что Верховный Суд Российской Федерации занял активную позицию, поддержав внесение изменений в статью 16.1 Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»<sup>16</sup>, направленных на повышение уровня защиты потребителей страховых услуг посредством прямого указания на Закон «О защите прав потребителей».

Также одной из главных причин повышения уровня правовой защищенности потребителей страховых услуг следует назвать издание нескольких постановлений Пленума Верховного Суда Российской Федерации, затрагивающих вопросы страхования граждан-потребителей. Впервые в 2015 г. рекомендации Верховного Суда Российской Федерации были направлены судам практически сразу после внесения изменений в законодательство, а не по итогам накопленной правоприменительной практики<sup>17</sup>. Роспотребнадзор высоко оценил новый подход Верховного Суда Российской Федерации и в 2015 г. выразил надежду, что аналогичным способом будут рассмотрены вопросы правоприменения новелл законодательства, регулирующих порядок банкротства физических лиц, после чего было издано Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 13.10.2015 № 45 «О некоторых вопросах, связанных с введением в действие процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан» (Федеральный закон от 29.12.2014 № 476-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части регулирования реабилитационных процедур, применяемых в отношении гражданина-должника» вступил в силу с 1 июля 2015 г.).

Указанные события, с учетом ранее отмечавшегося снижения общего количества обращений потребителей в Роспотребнадзор в 2012—2013 гг., в том числе по причине издания постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»<sup>18</sup>, показывают, насколько сильно влияет позиция судебных органов на соблюдение прав потребителей субъектами хозяйственной деятельности.

Тем не менее, в 2015 г. проблема с полисами ОСАГО сохраняла актуальность. Помимо прочего, Роспотребнадзор, как и Центральный банк Российской Федерации, а также ФАС России, продолжает получать жалобы на навязывание страховых услуг, в том числе при выдаче кредитов и заключении договоров обязательного страхования.

Так, только в центральный аппарат ФАС России в 2015 г. поступило 348 жалоб в отношении страховых организаций, из них 197 (56 %) – по договору ОСАГО. Для сравнения в 2014 г. поступило соответственно 751 и 548 (73 %) жалоб, в 2013 г. – 451 и 217 (48 %) жалоб.

<sup>16</sup> Далее – Закон «Об ОСАГО».

<sup>17</sup> Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 января 2015 г. № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

<sup>18</sup> Далее – Пленум ВС РФ № 17.



В связи с повышением тарифов по ОСАГО с апреля 2015 г. количество таких жалоб резко сократилось. Вместе с тем проблема навязывания дополнительных услуг при заключении договоров ОСАГО продолжает оставаться актуальной<sup>19</sup>.

Отдельную категорию обращений составляют обращения общественных объединений потребителей по вопросам предоставления финансовых услуг гражданам.

В Роспотребнадзор в 2015 г. от общественных объединений потребителей поступило 96 обращений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, из них 37 (36,3 %) – в отношении банковских организаций, 37 (36,3 %) – в отношении страховых организаций, 18 (17,6 %) – в отношении микрофинансовых организаций и 10 (9,8 %) – в отношении деятельности платежных агентов. При этом ни одно из указанных обращений не стало основанием для проведения соответствующих мероприятий по контролю или административного расследования. В 2014 г. из 85 обращений общественных объединений потребителей только 1 стало основанием для проведения проверки (в отношении страховой организации) и 2 обращения – для проведения административного расследования (в отношении банковских организаций). В 2013 г. из 56 обращений общественных объединений потребителей 2 стали основанием для проведения мероприятий по контролю (1 в отношении банковской организации, 1 – страховой) и 27 обращений – для проведения административного расследования (24 – в отношении банковских организаций, 3 – страховых). Такая статистика имеет объективные причины.

В 2012 г. Конституционный Суд Российской Федерации признал ряд положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не соответствующими Конституции Российской Федерации «в той мере, в какой они – в силу неопределенности нормативного содержания, порождающей на практике неоднозначное их истолкование и, соответственно, возможность произвольного применения, – препятствуют распространению положений данного Федерального закона на отношения, связанные с рассмотрением органами государственной власти и органами местного самоуправления обращений объединений граждан, включая юридические лица».

Также Конституционный Суд Российской Федерации постановил, что в федеральное законодательство должны быть внесены изменения в целях урегулирования порядка рассмотрения «обращений объединений граждан и юридических лиц государственными органами и органами местного самоуправления, а также гарантии рассмотрения обращений граждан государственными учреждениями и иными организациями, осуществляющими публично значимые функции»<sup>20</sup>.

Федеральным законом от 7 мая 2013 г. № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» были внесены соответствующие изменения в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уравнявшие общественные объединения потребителей с самими потребителями в правах на рассмотрение обращений органами государственной власти, органами местного самоуправления и прочими субъектами, обязанными рассматривать обращения граждан по указанному закону.

---

<sup>19</sup> По данным ФАС России // Официальный сайт ФАС России <http://fas.gov.ru/documents/document-details.html?id=1958>.

<sup>20</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 18 июля 2012 г. № 19-П «По делу о проверке конституционности части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в связи с запросом Законодательного Собрания Ростовской области».

Однако Роспотребнадзор, уполномоченный осуществлять федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей (статья 40 Закона «О защите прав потребителей»), вправе принимать решения о проведении внеплановой проверки «в случае обращения граждан, права которых нарушены» (подпункт «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»<sup>21</sup>).

Данное правило не распространяется на общественные объединения потребителей, поэтому решение о проведении внеплановой проверки по итогам рассмотрения такого обращения может быть принято исключительно в случаях, когда в них содержится информация о наличии иных оснований, предусмотренных частью 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ, что не часто бывает в сфере финансовых услуг.

Роспотребнадзор в ответ на обращения общественных объединений потребителей дает разъяснения (при наличии соответствующей просьбы заявителя) или указывает на возможность обращения потребителей, о нарушении прав которых сообщает заявитель, непосредственно в Роспотребнадзор (его территориальные органы) для принятия решения о проведении внеплановой проверки. Кроме того, информация, поступившая от общественных объединений потребителей, может быть учтена при разработке территориальными органами Роспотребнадзора ежегодного плана проведения плановых проверок в соответствии с положениями части 3 статьи 9 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ.

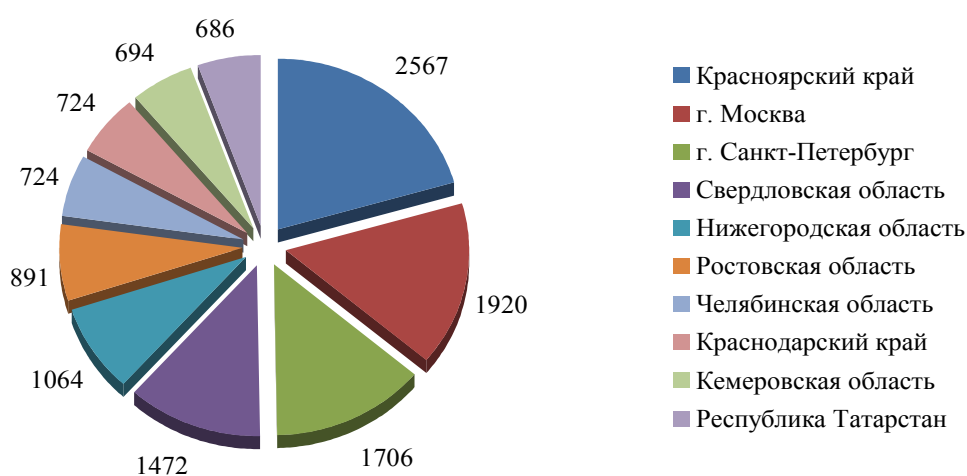
В отношении проведения административных расследований на рынке финансовых услуг на основании обращений общественных объединений потребителей никаких ограничений, аналогичных указанным выше, не существует. Явных причин редкого проведения административных расследований в 2014—2015 гг. по итогам рассмотрения таких обращений не усматривается. Возможно, показатели 2013 г. стали результатом особенной ситуации в отдельном регионе, поскольку из 27 обращений, ставших основанием для проведения административных расследований, 18 приходится на Волгоградскую область. Тем не менее, на данном направлении эффективность работы Роспотребнадзора во взаимодействии с общественными объединениями потребителей может быть увеличена, в том числе посредством повышения финансовой грамотности сотрудников общественных объединений потребителей (правильное указание в обращении на наличие квалифицирующих признаков административных правонарушений объективно влияет на принятие решение о возбуждении соответствующего дела об административном правонарушении).

Роспотребнадзор всегда практиковал активную разъяснительную работу в публичном пространстве. С 2010 г. почти удвоилось количество разъяснений, предоставленных по каналам информационной связи (с 2 821 в 2010 г. до 4 572 разъяснений в 2015 г.), что объясняется интенсивным развитием сетевых технологий и интернет-коммуникаций, обеспечивающих интерактивный контакт и обратную связь с потребителями. Тем не менее, стабилизация количества таких разъяснений за последние 3 года – в 2014 г. и 2013 г. было дано 4 497 и 4 056 разъяснений соответственно, может свидетельствовать о достижении естественного предела, связанного с нормированием труда (работа такого рода ведется специалистами Роспотребнадзора параллельно с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, участием в судах и исполнением других должностных

<sup>21</sup> Далее – Закон № 294-ФЗ.

функций). В 2015 г. из 4 572 разъяснений, данных по каналам информационной связи, вопросам заключения и исполнения кредитного договора было посвящено 2 310 информационных материалов, договора банковского вклада – 154 материала, использования пластиковых карт – 497 материалов, другим вопросам предоставления финансовых услуг – 677 материалов.

Анализ работы с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает, что по-прежнему наиболее активны потребители финансовых услуг Красноярского края, городов федерального значения Москвы и Санкт-Петербурга (8,6 %, 6,4 % и 5,7 % всех обращений соответственно). При этом на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов Российской Федерации приходится 14 448 обращений или почти 48 % всех рассмотренных обращений потребителей (рис. 2.2.4).



**Рис. 2.2.4.** Количество обращений потребителей финансовых услуг в 10 субъектах Российской Федерации, ед.

Анализируя региональную структуру обращений потребителей в Роспотребнадзор в отношении финансовых организаций, необходимо отметить следующее. Наибольшие позиции по количеству рассмотренных обращений, приведенных на рис. 2.2.4, регионам обеспечили, в основном, жалобы на банковские и страховые организации. В г. Санкт-Петербурге, Нижегородской области и Республике Татарстан граждане активно жаловались на действия всех видов финансовых организаций, по которым Роспотребнадзор ведет статистический учет. При этом безусловным лидером по рассмотрению жалоб стал Красноярский край, опередивший в 2015 г. город Москву. Из 2 567 обращений, рассмотренных Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю, 1 866 касались деятельности банковских организаций, 621 – страховых организаций, 71 – МФО и 28 – платежных агентов. Города федерального значения Москва и Санкт-Петербург также выделяются на общем фоне, что объективно объясняется наиболее граждански активным и финансово грамотным населением столичных регионов. В отношении деятельности МФО и платежных агентов в 2015 г. больше всех обращений рассмотрело Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу – 328 и 100 обращений соответственно. Распределение объемов обращений граждан, рассмотренных территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г., приведено в табл. 2.2.1 (по отдельным субъектам Российской Федерации).

Таблица 2.2.1

**Структура обращений граждан, рассмотренных территориальными органами  
Роспотребнадзора в отдельных субъектах Российской Федерации,  
по видам финансовых услуг**

Субъект Российской Федерации	Всего обращений	из них в отношении:			
		страховых организа- ций	банковских организа- ций	МФО	платежных агентов
Красноярский край	2 567	621	1 866	71	28
г. Москва	1 920	209	1 218	38	28
г. Санкт-Петербург	1 706	237	1 141	328	100
Свердловская область	1 472	250	1 139	39	18
Нижегородская область	1 064	366	619	53	37
Ростовская область	891	129	699	63	12
Челябинская область	724	73	614	28	26
Краснодарский край	724	64	650	3	0
Кемеровская область	694	155	521	18	25
Республика Татарстан	686	134	430	55	52
Московская область	641	100	505	29	54
Волгоградская область	611	266	329	16	25
Алтайский край	624	240	315	69	6
Воронежская область	571	208	339	22	13
Республика Башкортостан	552	270	189	72	23
Республика Саха (Якутия)	223	15	151	57	10

В 2015 г. с жалобами на действия банковских организаций больше всех обращались в Роспотребнадзор в Красноярском крае (1 866 обращений), г. Москве (1 218) и г. Санкт-Петербурге (1 141) – 8 %, 6 % и 5 % соответственно всех обращений в отношении банков, что соответствует показателям 2014 г.

На действия страховых организаций в 2015 г. наиболее активно в Роспотребнадзор обращались в Красноярском крае (621 обращение), Нижегородской области (366) и Республике Башкортостан (270) – 9,6 %, 5,5 % и 4 % всех обращений рассматриваемой категории соответственно. В 2014 г. в Топ-3 входила Челябинская область, которая с 73 рассмотренными жалобами на страховщиков в текущем отчетном периоде уступила место Башкортостану. В 2013 г. по количеству рассматриваемого вида жалоб лидировал только г. Москва (343 обращений), из чего можно сделать вывод, что наблюдаемая картина всплеска гражданской активности на страховом рынке связана с проблемами «моторного» страхования, в частности, вопросами заключения договоров ОСАГО, и может носить временный характер.

На официальном сайте ФАС России в 2015 г. была размещена информация для заинтересованных граждан о порядке получения письменного отказа страховой организации от заключения договора ОСАГО. ФАС России разъяснил, что «в случае направления гражданином страховщику предложения-оферты о заключении с ним договора ОСАГО с приложением всех необходимых документов и не направления страховщиком в тридцатидневный срок с даты получения им этого предложения-оферты извещения об акцепте либо направления извещения об отказе от акцепта,

либо об акцепте предложения-оферты на иных условиях, то гражданин вправе обратиться с соответствующим заявлением с приложением копий предложения-оферты и уведомления о его вручении в ФАС России либо его территориальный орган, Банк России, РСА и в суд для защиты своих прав и интересов»<sup>22</sup>.

Наибольшее количество обращений потребителей, связанных с деятельностью платежных агентов, поступило от жителей г. Санкт-Петербурга (100 обращений), Московской области (54) и Республики Татарстан (52) – 10,6 %, 5,7 % и 5,5 % соответственно от общего количества жалоб в отношении платежных агентов. В 2014 г. лидировали Московская область (113 обращений), г. Москва (82) и Волгоградская область (46). В 2013 г. Топ-3 составили Самарская область (63 обращения), Московская область (58) и г. Санкт-Петербург (56). Непостоянный состав субъектов Российской Федерации (кроме столичных регионов), в которых граждане больше других жалуются на деятельность платежных агентов, может объясняться тем обстоятельством, что такие проблемы связаны с конкретными ситуациями и носят временный характер. Стабильность соответствующих обращений в городах федерального значения Москва и Санкт-Петербург, а также в Московской области очевидно связана с развитостью рынка финансовых посредников (включая обслуживание через платежные терминалы). Кроме того, для Московской области характерны платежи за ЖКХ через платежных агентов, что, при учете особенностей данного региона (являющегося зоной проживания экономически благополучного и финансово грамотного населения, обслуживающего г. Москву), скорее всего, и обеспечивает данному субъекту устойчивое лидерство в жалобах на действия финансовых посредников (платежных агентов).

Больше всего претензий в 2015 г. к деятельности микрофинансовых организаций направили в Роспотребнадзор жители г. Санкт-Петербурга (328 обращений), Красноярского края (71) и Алтайского края (69) – 22,8 %, 4,9 % и 4,8 % всех обращений в отношении МФО соответственно. Таким образом, к двум лидерам по жалобам на действия МФО прошлого года добавился Алтайский край (в 2014 г. третье и четвертое место разделили Московская и Нижегородская области с 29 рассмотренными обращениями). В 2013 г. в тройку лидеров входили Алтайский край, Республика Хакасия и Ставропольский край с 80, 66 и 30 жалобами соответственно. Такая динамика может свидетельствовать, что проблемы с МФО до настоящего времени носили больше субъективный характер и были связаны с эпизодической активностью отдельных МФО.

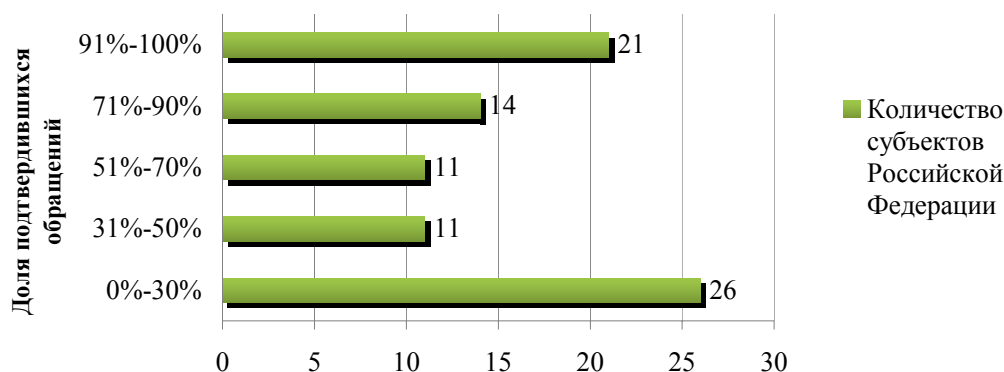
Ранее отмеченное ухудшение ситуации на рынке микрозаймов в 2015 г. может носить системный характер, поскольку МФО на фоне кризиса в банковской сфере стали чувствовать себя более уверенно с одновременным ослаблением клиентоориентированного подхода, стимулируемого сильной степенью саморегулирования в сфере микрофинансирования на фоне жесткой конкуренции с банковскими организациями. Такого рода «проблемы роста» обычно свидетельствуют об окончании периода становления отдельных секторов потребительского рынка. Подтвердить или опровергнуть указанные выводы могут результаты 2016 г.

Анализ статистики обращений в Роспотребнадзор показывает, что в 2015 г. общее по России количество обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, составило 1 458 обращений (4,8 % от всех обращений), это ниже соответствующих показателей 2014 г. (2 262 обращения или 8 % от всех обращений). Из них факт нарушения прав потребителей финансовых услуг подтвердился в результате проведения проверок и административных рассле-

<sup>22</sup> Официальный сайт ФАС России <http://fas.gov.ru/contacts/requests/obrazczyi-dokumentov/kak-poluchit-pismennyj-otkaz-straxovoj-organizaczi-ot-zaklyucheniya-dogovora-osago.html>.

дований в 955 случаях (65,5 %), что существенно выше показателя предыдущего отчетного периода (45 %).

Указанное означает, что «качество» обращений ухудшилось, а принятие административных решений органами Роспотребнадзора при оценке обоснованности аргументов заявителей улучшилось. Данный вывод подтверждается распределением субъектов Российской Федерации по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований (рис. 2.2.5).



**Рис. 2.2.5.** Доля подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований

Особенностью 2015 г. стало то, что первая десятка субъектов Российской Федерации, в которые поступило наибольшее количество жалоб потребителей финансовых услуг, отметилась хорошими показателями принятия решений о наличии основания для административного реагирования (от 50 % и выше), за исключением Ростовской области, в которой на 891 обращение пришлось 16 таких решений, из них аргументы заявителей были подтверждены только в ходе 3 проверок (19 %).

В текущем отчетном периоде заметно улучшились показатели по обращениям граждан в г. Москве. В 2015 г. в данном субъекте по итогам рассмотрения 1 920 обращений Роспотребнадзором было принято 42 решения о принятии мер административного реагирования, из них в 38 случаях факты были подтверждены (90 %).

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в табл. 2.2.2.

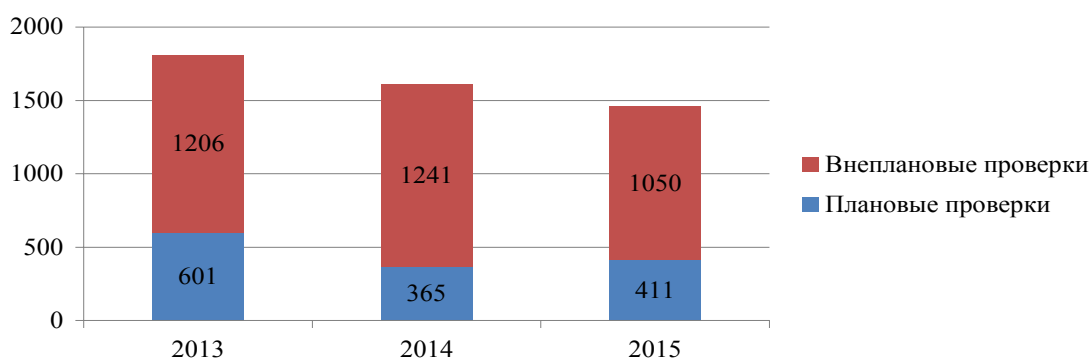
Таблица 2.2.2

**Динамика основных показателей контрольной деятельности Роспотребнадзора по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг**

Показатель	2011	2012	2013	2014	2015
Проведено мероприятий по контролю,	1 390	1 785	1 807	1 606	1 461
– из них плановых	333	515	601	365	411
Количество административных расследований	804	880	721	672	550
Составлено протоколов об административном правонарушении,	1 550	1 644	2 063	2 199	1 866
– из них по результатам административных расследований	690	707	589	539	498
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 092	1 353	1 595	1 853	1 999

В 2015 г. Роспотребнадзор провел 1 461 мероприятие по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 9 % меньше уровня предыдущего года, тем самым продолжив тенденцию сокращения проверок (в 2014 г. было проведено на 10 % проверок меньше, чем в 2013 г.). Сокращение общего количества проверок сопровождалось увеличением плановых и уменьшением внеплановых проверок в текущем отчетном году, хотя внеплановые проверки по-прежнему преобладали над плановыми (рис. 2.2.6).

Сокращение количества внеплановых проверок (на 15 %) в отношении финансовых организаций при незначительном росте обращений потребителей финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2015 г. (рис. 2.2.1, рис. 2.2.6), подтверждает ранее сделанный вывод о повышении эффективности принятия административных решений специалистами Службы в отношении необходимости проведения мероприятий по контролю.



**Рис. 2.2.6.** Динамика количества проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором, по видам мероприятий по контролю, ед.

Некоторый рост в 2015 г. суммарного количества плановых проверок (на 12,6 %) на рынке финансовых услуг не имеет ярко выраженных причин и может быть образован рядом факторов, в том числе особенностями организации таких проверок. Защита прав потребителей финансовых услуг находится в числе приоритетных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека<sup>23</sup>, количество субъектов финансового рынка не велико по отношению к субъектам других видов надзоров, осуществляемых Роспотребнадзором, в связи с чем плановые проверки на рынке финансовых услуг, как правило, проводятся в рамках трехлетнего цикла с учетом ограничений, установленных нормами части 2 статьи 9 Закона № 294-ФЗ.

Территориальные органы Роспотребнадзора самостоятельно и независимо друг от друга распределяют плановые проверки по годам указанного цикла, из-за чего могут образовываться статистические «волны» возрастания и убывания количества таких проверок в общей сумме по Российской Федерации.

Уменьшение доли внеплановых проверок с 77,3 % в 2014 г. до 72 % в 2015 г. связано с динамикой обращений потребителей финансовых услуг, которая была подробно проанализирована ранее. При этом в 2015 г., как и в предыдущем отчетном периоде, максимальная доля внеплановых контрольных мероприятий в общем количестве мероприятий наблюдалась в сфере административного контроля над страховой деятельностью (86 %), минимальная – в сфере микрофинансирования (51 %) (табл. 2.2.3).

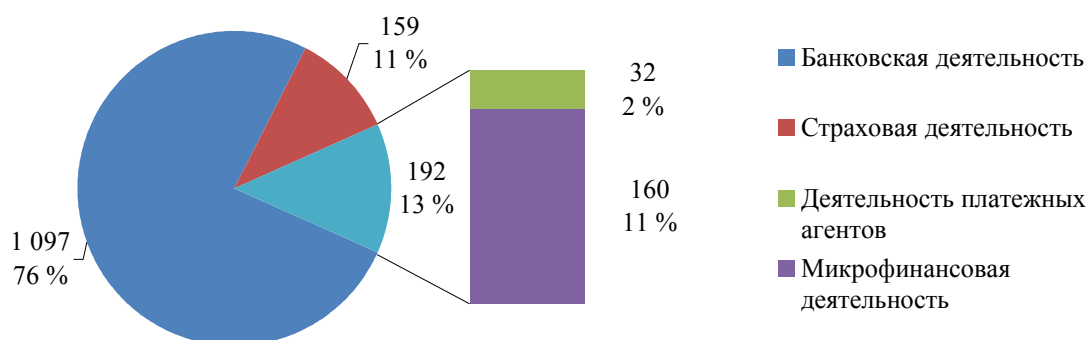
<sup>23</sup> Приказ Роспотребнадзора от 28 октября 2014 г. № 1077 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2015 г. при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

Таблица 2.2.3

**Структура мероприятий по контролю (надзору), проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в отношении финансовых организаций, по видам деятельности субъектов проверок**

Вид деятельности	Количество проверок			Доля внеплановых проверок
	плановые	внеплановые	всего	
Страховая деятельность	23	136	159	86 %
Деятельность платежных агентов	5	27	32	84 %
Банковская деятельность	294	803	1 097	73 %
Микрофинансовая деятельность	78	82	160	51 %

Структура проверок в 2015 г. по видам деятельности субъектов надзора по отношению к 2014 г. в целом изменилась незначительно (рис. 2.2.7).



**Рис. 2.2.7.** Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором, по видам финансовых услуг, ед./%

Как и прежде, значительная доля проверок поставщиков финансовых услуг в 2015 г. пришлась на банковский сектор и составила 76 %. По сравнению с 2014 г. общее количество проверок банковских организаций (1 097 проверок) сократилось на 3,6 %. При этом плановый контроль увеличился на 21 %, а внеплановый уменьшился на 10 % (табл. 2.2.3).

В 2015 г. на 45 % сократилось общее число проверок страховых организаций и составило 159 мероприятий по контролю, почти вернувшись к показателям 2013 г. (172 проверки). Из них 136 (86 %) – внеплановых, что в 5,9 раз больше, чем плановых проверок (23 или 14,5 %). При этом по отношению к 2014 г., в отличие от банковской сферы, плановый и внеплановый контроль над деятельностью страховых организаций уменьшился на 11,5 % и 49 % соответственно.

В отчетном периоде продолжился рост общего количества проверок микрофинансовых организаций – со 123 проверок в 2014 г. до 160 в 2015 г. (на 30 %), в том числе выросли показатели количества плановых и внеплановых проверок в отношении МФО на 18 % и 44 % соответственно. Данная тенденция связана с увеличением жалоб потребителей в отношении микрофинансовых организаций, а это в свою очередь, – с изменениями на рынке микрозаймов и ухудшением экономической ситуации в целом, что подробно было изложено в разделе настоящего доклада об обращениях потребителей.

Разнонаправленные тенденции изменений показателей планового и внепланового контроля по отдельным видам финансовых услуг, как и динамика общих пока-



зателей федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в рассматриваемом секторе потребительского рынка, подтверждают ранее сделанный вывод о влиянии деятельности Центрального банка Российской Федерации, получившего статус мегарегулятора на финансовых рынках (включая надзорные полномочия), на соответствующую административную деятельность Роспотребнадзора.

При этом в 2015 г. продолжилась тенденция роста результативности мероприятий по контролю, проводимых Роспотребнадзором (его территориальными органами) на рынке финансовых услуг потребителям.

Доля проверок, по результатам которых были выявлены нарушения, в общем количестве проведенных достигла в среднем 62,6 %: нарушения выявлены в 331 из 411 плановых проверок (80,5 %) и в 583 из 1 050 внеплановых проверок (55,5 %). По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок нарушения в 2015 г. были выявлены: банковская деятельность – в 688 из 1 097 проверок (62,7 %), страховая деятельность – в 107 из 159 проверок (67,3 %), деятельность платежных агентов – в 22 из 32 (68,6 %). При этом сильно снизился уровень результативности проверок в секторе деятельности микрофинансовых организаций, нарушения выявлены в 93 из 160 проверок (58 %), тогда как в 2014 г. на данном направлении был зафиксирован максимальный показатель (78 %). Причины такого локального ухудшения в секторе деятельности МФО также были проанализированы ранее.

Всего по результатам проведенных в 2015 г. проверок выявлено 5 420 нарушений, что составило 97 % от аналогичного показателя в 2014 г. (5 575 нарушений). При этом уменьшение аналогичного показателя в 2014 г. по отношению к предыдущему отчетному году составило 68 %, что также может быть связано с активным участием Банка России в разрешении некоторых вопросов защиты прав потребителей на финансовых рынках.

Порядка 56 % выявленных нарушений (3 042 нарушения) были связаны с несоблюдением Закона «О защите прав потребителей», остальные 2 378 касались нарушений обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу потребительских отношений. Как и в предыдущие годы, преобладающее количество выявленных характерных нарушений прав потребителей финансовых услуг пришлось на статьи 8—10, 12 Закона «О защите прав потребителей» (право потребителей на информацию) и статью 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг).

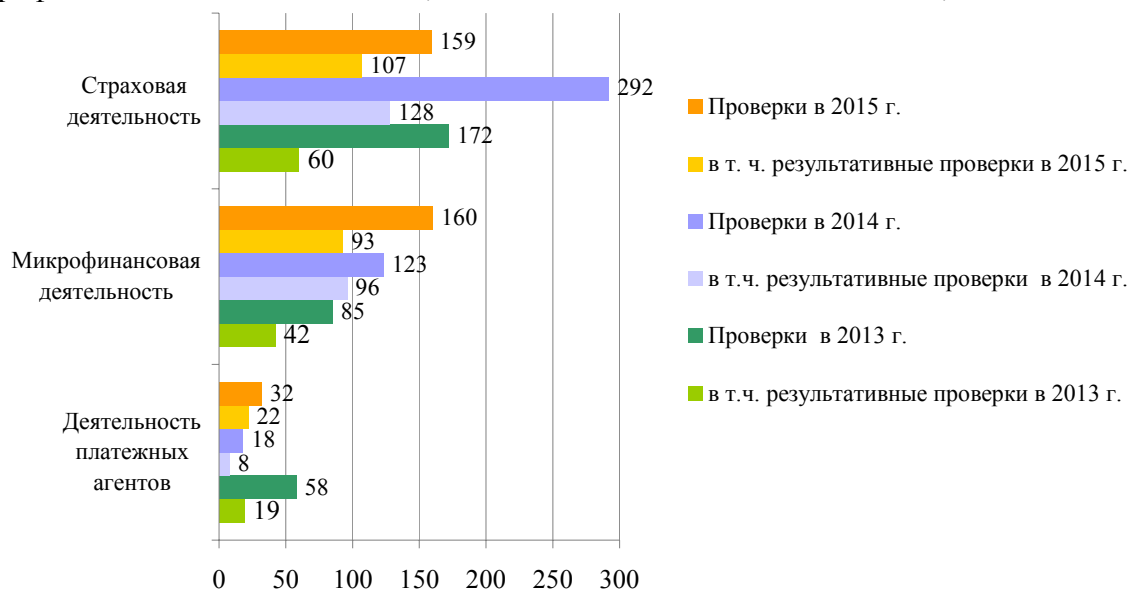
Нарушения требований чисто «финансовой» статьи 16.1 Закона «О защите прав потребителей» (формы и порядок оплаты) в 2015 г. должны были учитываться в составе нарушений «других статей Закона<sup>24</sup>», что связано с еще не сформировавшейся правоприменительной практикой по данной статье, недавно включенной в законодательство о защите прав потребителей<sup>25</sup>. В дальнейшем следует ожидать выведения данного вида нарушений в отдельную графу статистического учета.

Выявляемость нарушений (соотношение результативных проверок, в ходе которых были выявлены нарушения обязательных требований, и общего количества проведенных проверок) в 2013—2015 гг. в разрезе отдельных видов финансовой деятельности субъектов проверок представлена на рис. 2.2.8.

<sup>24</sup> Имеется в виду Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

<sup>25</sup> Статья 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» введена Федеральным законом от 5 мая 2014 г. № 112-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2015 г. по финансовым услугам в среднем составила 3,7 нарушений на 1 проверку. По видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок результативность в 2015 г. составила: банковская деятельность – 3,9 нарушений/проверку, страховая деятельность – 3,8, микрофинансовая деятельность – 3, деятельность платежных агентов – 1,3.



**Рис. 2.2.8.** Динамика выявляемости нарушений в ходе проверок Роспотребнадзора по отдельным видам финансовой деятельности субъектов проверок, ед.

В 2015 г., как и в предыдущие три года, сохранилась тенденция к снижению общего количества проведенных административных расследований. Всего было проведено 418 административных расследований в отношении исполнителей финансовых услуг, в 2014, 2013 и 2012 гг. – 672, 721 и 880 расследований соответственно. Указанная динамика в своей структуре имеет нелинейный характер и обеспечивается, в основном, за счет сокращения административных расследований в отношении кредитных (банковских) организаций.

В отношении страховых организаций динамика проведения административных расследований носит разнонаправленный характер (пик был зафиксирован в 2014 г. – 148 расследований), в отношении микрофинансовых организаций число административных расследований на протяжении последних четырех лет растет, платежных агентов – падает (табл. 2.2.4).

Таблица 2.2.4

**Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в отношении финансовых организаций, по видам деятельности**

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований			
	2012	2013	2014	2015
Банковская деятельность	833	643	484	418
Страховая деятельность	14	55	148	85
Микрофинансовая деятельность	22	21	28	40
Деятельность платежных агентов	28	12	3	2

Административные расследования являются важным маркером понимания ситуации с законностью, в данном случае – на потребительском рынке финансовых услуг, поскольку этот процессуальный институт предназначен для устранения дефектов доказательственной базы наличия факта административного правонарушения. Чем непонятнее ситуация с квалификацией событий, тем больше необходимость в проведении административного расследования при наличии формальных оснований<sup>26</sup>.

Доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, за последние 3 года составляла более 80 % (в 2015, 2014 и 2013 гг. – 85,3 %, 80,2 % и 81,3 % соответственно). Обычно положительным итогом проведенного административного расследования считается протокол об административном правонарушении<sup>27</sup>.

По окончании административного расследования в отношении финансовых организаций территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. было составлено 498 протоколов об административном правонарушении, что на 3 % меньше, чем в 2014 г. (514 протоколов). Доля протоколов, составленных по окончании административного расследования в отношении финансовых организаций, в общем числе протоколов об административном правонарушении составляет 26,7 %, что примерно соответствует показателям двух последних лет (в 2014 и 2013 гг. – 23,4 % и 28,6 % соответственно).

Всего в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 1 866 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций, в том числе 1 255 протоколов в отношении субъектов банковской деятельности, 306 протоколов в отношении микрофинансовых организаций, 211 протоколов в отношении страховых организаций и 35 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам нарушений, выявленных Роспотребнадзором на рынке финансовых услуг потребителям, в 2015 г. было вынесено 1 999 постановлений о назначении административного наказания (в 2014 и 2013 гг. – 1 853 и 1 595 постановлений соответственно), в том числе наложено 1 847 административных штрафов на общую сумму 22,1 млн руб. и вынесено 152 предупреждения. Из них административные наказания были назначены, по видам финансовой деятельности: 1 157 – субъектам банковской деятельности, 534 – микрофинансовой деятельности, 218 – страховой деятельности, 39 – деятельности платежных агентов. Постановления о назначении административного наказания были вынесены по 9 составам административных правонарушений, из них наиболее часто применялись часть 1 статьи 14.4, часть 1 статьи 14.5, статья 14.7, части 1 и 2 статьи 14.8 КоАП РФ (табл. 2.2.5).

В ходе рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2015 г. Роспотребнадзором было внесено 445 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, из них 227 в адрес кредитных организаций, 114 – микрофинансовых организаций, 61 – страховых организаций и 6 – платежных агентов.

---

<sup>26</sup> Формальные основания для возбуждения дела об административном правонарушении посредством проведения административного расследования установлены статьей 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

<sup>27</sup> В юридической практике существует метод «выигрыша проигрышем». С точки зрения этой методики прекращение дела об административном правонарушении по окончании административного расследования может иметь положительный косвенный или отложенный эффект.

Таблица 2.2.5

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

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	в том числе по статьям КоАП РФ				
	14.4 ч. 1	14.5 ч. 1	14.7	14.8 ч. 1	14.8 ч. 2
Всего	68	77	90	647	934
в том числе по видам деятельности субъектов ответственности:					
Банковская деятельность	53	18	76	355	83
Страховая деятельность	6	9	15	87	610
Микрофинансовая деятельность	8	47	2	181	220
Деятельность платежных агентов	1	4	1	25	5

В 2015 г. самыми распространенными в сфере оказания финансовых услуг стали нарушения прав потребителей на информацию со стороны банков и платежных агентов (из общего числа нарушений по каждому виду деятельности), а также включение микрофинансовыми и страховыми организациями в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, что в случае со страховыми организациями очевидно подразумевает нарушение прав потребителей на свободный выбор товаров, работ, услуг (пункт 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»). Это подтверждается соответствующей судебной практикой Роспотребнадзора (табл. 2.2.6).

Таблица 2.2.6

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

Категория дела	Примеры судебной практики
1	2
Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя	Постановление Верховного Суда РФ от 15.03.2016 № 308-АД16-684 по делу № А53-19931/2015. Решение: В удовлетворении требования Банку отказано, так как факт совершения административного правонарушения подтвержден материалами дела, срок привлечения к административной ответственности не нарушен; размер назначенного административного штрафа снижен. Категория: Обращение потребителя / Кредитный договор
	Постановление Верховного Суда РФ от 11.03.2016 № 301-АД16-61 по делу № А31-7180/2015. Решение: В удовлетворении требования Банку отказано, поскольку факт совершения административного правонарушения подтвержден материалами дела, порядок привлечения к административной ответственности не нарушен. Категория: плановая проверка банка / Договоры и условия дистанционного банковского обслуживания
	Постановление Верховного Суда РФ от 04.03.2016 № 308-АД15-10755 по делу № А53-32895/2014. Решение: В удовлетворении заявления отказано, так как в действиях Банка содержится состав вменяемого административного правонарушения. Категория: Плановая проверка банка / Договоры банковского вклада и кредитные договоры

Продолжение табл. 2.2.6

1	2
	<p>Постановление Верховного Суда РФ от 04.12.2015 № 306-АД15-12206 по делу № А12-46554/2014. Решение: В удовлетворении требования отказано в связи с наличием в действиях банка состава вменяемого административного правонарушения.</p> <p>Категория: Кредитный договор</p> <p>Постановление Верховного Суда РФ от 09.09.2015 № 301-АД15-10235 по делу № А28-10546/2014. Решение: В удовлетворении требования отказано, поскольку суды установили наличие в действиях общества состава вменяемого административного правонарушения в части включения в кредитный договор и договор банковского счета условий о праве банка на безакцептное списание денежных средств, а также условия о праве банка расторгнуть кредитный договор в одностороннем порядке.</p> <p>Категория: Обращение потребителя / Кредитный договор</p>
Об отмене постановления о привлечении к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы	<p>Постановление Верховного Суда РФ от 24.08.2015 № 306-АД15-9215 по делу № А65-75/2015. Решение: В удовлетворении требования отказано, так как вывод судов о наличии в действиях банка состава указанного правонарушения является верным; порядок и срок давности привлечения банка к ответственности не нарушены; административный штраф назначен в пределах санкции ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ в минимальном размере.</p> <p>Категория: Обращение потребителя / Кредитный договор</p> <p>Постановление Верховного Суда РФ от 05.08.2015 № 308-АД15-6926 по делу № А32-44747/2014. Решение: В удовлетворении требования отказано, так как факт совершения административного правонарушения подтвержден материалами дела, порядок привлечения к административной ответственности не нарушен.</p> <p>Категория: Обращение потребителя / Кредитный договор</p>
	<p>Постановление Верховного Суда РФ от 03.07.2015 по делу № 306-АД14-8252, А72-1324/2014. Решение: В удовлетворении требований отказано, поскольку состав правонарушения доказан, процедура и сроки привлечения к административной ответственности не нарушены, наказание назначено в установленных пределах.</p> <p>Категория: Обращение потребителя / Кредитный договор / Страхование</p> <p>Постановление Верховного Суда РФ от 29.06.2015 по делу № 306-АД15-2963, А65-20534/2014</p> <p>Решение: В удовлетворении требования отказано, поскольку банком не соблюдены требования законодательства о защите прав потребителей и о предоставлении потребителю достоверной информации об услуге, обеспечивающей возможность правильного выбора услуги; нарушений порядка и сроков привлечения к ответственности не установлено, административное наказание назначено банку в пределах санкции статьи.</p> <p>Категория: Обращение потребителя / Кредитный договор / Страхование</p>

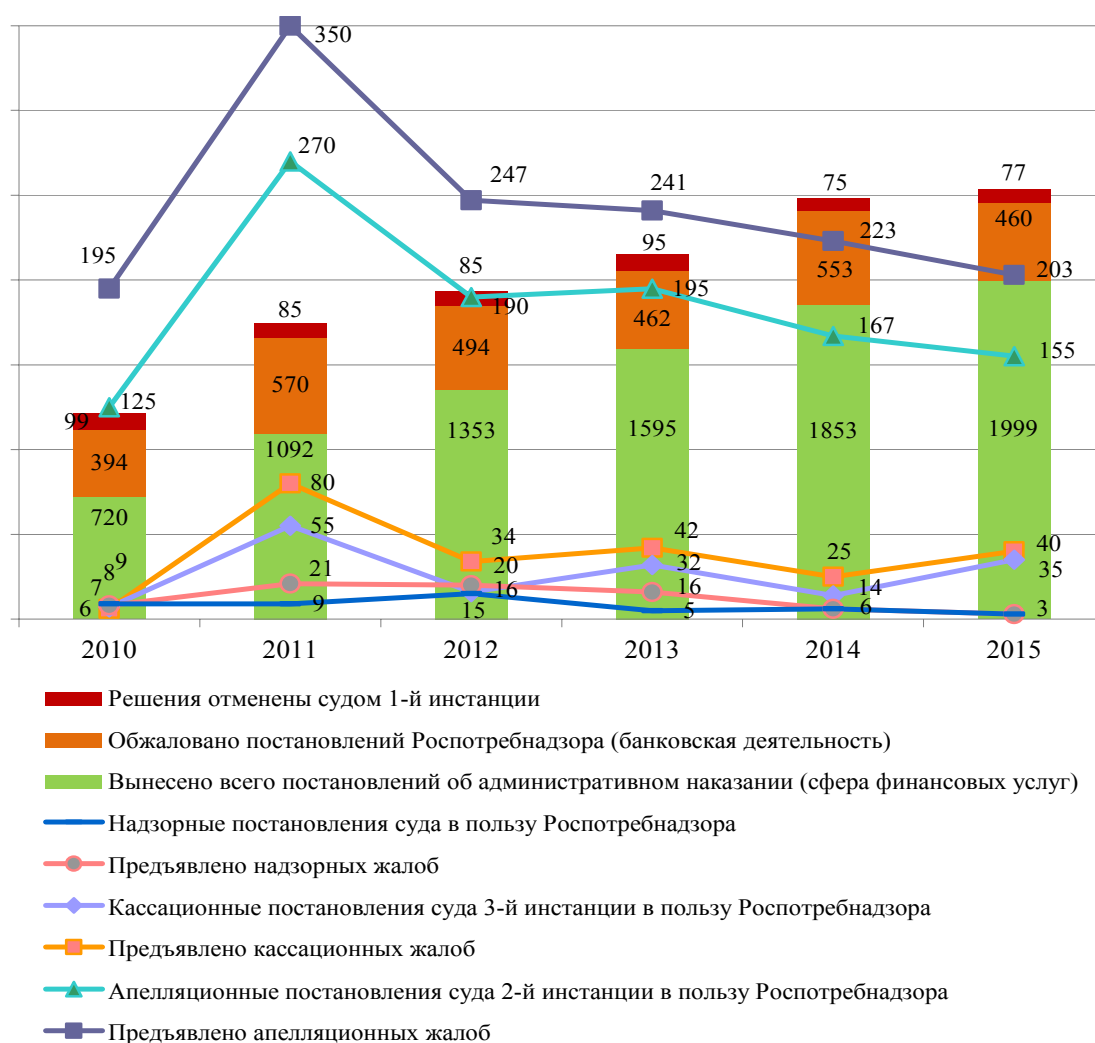
Устойчивость административных решений Роспотребнадзора на протяжении последних 5—6 лет показывает положительную динамику. По данным Роспотребнадзора<sup>28</sup>, из 1 999 постановлений о назначении административного наказания, вы-

<sup>28</sup> По данным внутриведомственной статистики (письмо Роспотребнадзора от 10 ноября 2008 г. № 01/12725-8-32 «О практике применения судами законодательства о защите прав потребителей (по делам с участием территориальных органов Роспотребнадзора)»).

несенных его территориальными органами в отношении финансовых организаций, только кредитными организациями в 2015 г. было обжаловано 460 постановлений или 23 % (для сравнения: в 2014, 2013, 2012, 2011, 2010 гг. банками было обжаловано 29,8; 29; 36,5; 52,2 и 54,7 % постановлений соответственно).

В отношении отмененных судом 1-й инстанции постановлений по делу об административном правонарушении в 2010—2015 гг. следует отметить, что количество таких постановлений из года в год меняется незначительно (в среднем 86 отмененных постановлений в год, вынесенных Роспотребнадзором в отношении кредитных организаций). В 2015 г. судом 1-й инстанции было рассмотрено 460 жалоб кредитных организаций (банковская деятельность) на вынесенные Роспотребнадзором постановления о назначении административного наказания, в том числе отменено 77 постановлений (16,7 % от общего количества жалоб банков в суд).

Данные Роспотребнадзора показывают, что чем выше судебная инстанция, тем больше доля принятия судом решений (постановлений) в пользу Роспотребнадзора (рис. 2.2.9). Так, в 2015 г. из 203 апелляционных жалоб суд 2-й инстанции вынес 155 постановлений (76,3 %) в пользу Роспотребнадзора, из 40 кассационных жалоб 35 постановлений суда 3-й инстанции (87,5 %) были в пользу Роспотребнадзора, все 3 надзорные жалобы рассмотрены в пользу Роспотребнадзора.



**Рис. 2.2.9.** Динамика отдельных показателей административной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, ед.

**Пример 1.** Верховный Суд Российской Федерации 7 декабря 2015 г. признал правомерным решение Ростовского УФАС России о наличии сговора между 14 страховыми компаниями при реализации полисов ОСАГО. В феврале 2014 г. после многочисленных жалоб граждан на трудности при заключении договора ОСАГО было возбуждено дело в отношении указанных страховых компаний. Автовладельцам навязывали дополнительные добровольные страховые услуги при заключении договора ОСАГО. Всего в период 2013—2015 гг. в Ростовское УФАС России поступило более тысячи жалоб граждан на неправомерные действия страховых компаний на территории Ростовской области, выраженные в навязывании иных страховых продуктов при заключении договора ОСАГО.

Автовладельцу на территории ряда муниципальных районов Ростовской области было просто некуда обратиться за заключением договора ОСАГО, так как страховые компании, имеющие разветвленную филиальную и агентскую сеть, осуществляли единообразные, синхронные действия, нарушающие антимонопольное законодательство, которые квалифицируются как сговор.

Комиссия Ростовского УФАС России признала 14 страховых компаний нарушившими пункт 1 части 4 статьи 11 Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

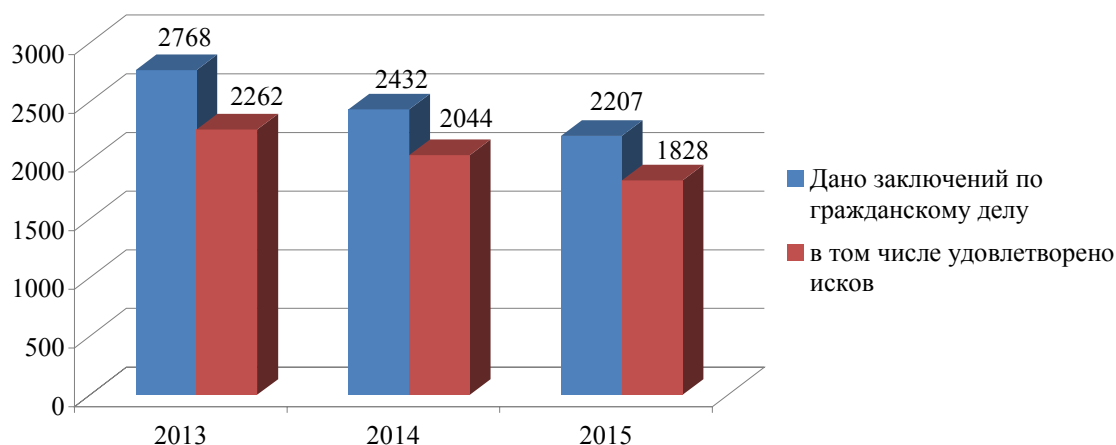
Арбитражный суд Ростовской области отменил решение Ростовского УФАС России, однако затем суды апелляционной, кассационной инстанций, а теперь и Верховный суд Российской Федерации, поддержали позицию Ростовского УФАС России, оставив решение в силе.

Все 14 страховых компаний привлечены к административной ответственности в виде оборотных штрафов. Общая сумма наложенных штрафов составила более 48 млн руб.

Данное дело является прецедентным и имеет большое значение для правоприменительной практики страны в целом, так как Ростовское УФАС России на основе анализа поведения страховых компаний доказало наличие между ними устного соглашения, которое не может быть документально подтверждено<sup>29</sup>.

В 2015 г. Роспотребнадзором было дано 2 207 заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (далее также – заключение), что на 9,3 % меньше, чем в 2014 г., а в 2014 г. – на 12 % меньше, чем в 2013 г. Таким образом, тенденция на сокращение была продолжена.

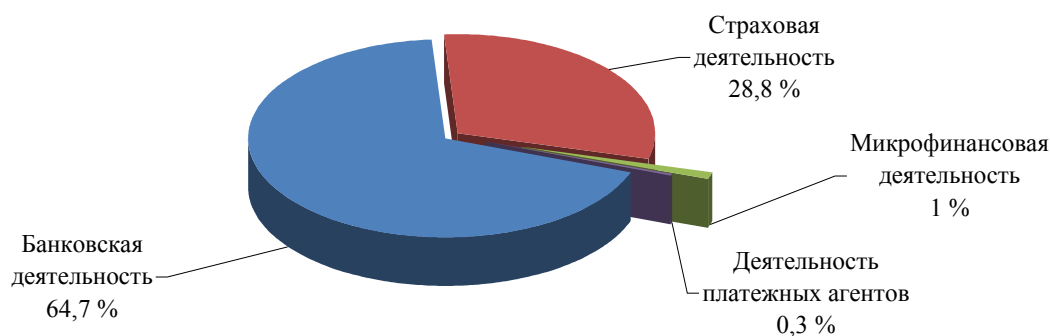
Вместе с тем эффективность участия специалистов Роспотребнадзора в судебных процессах по-прежнему высока, доля решений, вынесенных судом в пользу потребителей финансовых услуг в случаях дачи заключения Роспотребнадзором, в 2013—2015 гг. составила 81,7—84 % (рис. 2.2.10).



**Рис. 2.2.10.** Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора, в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, ед.

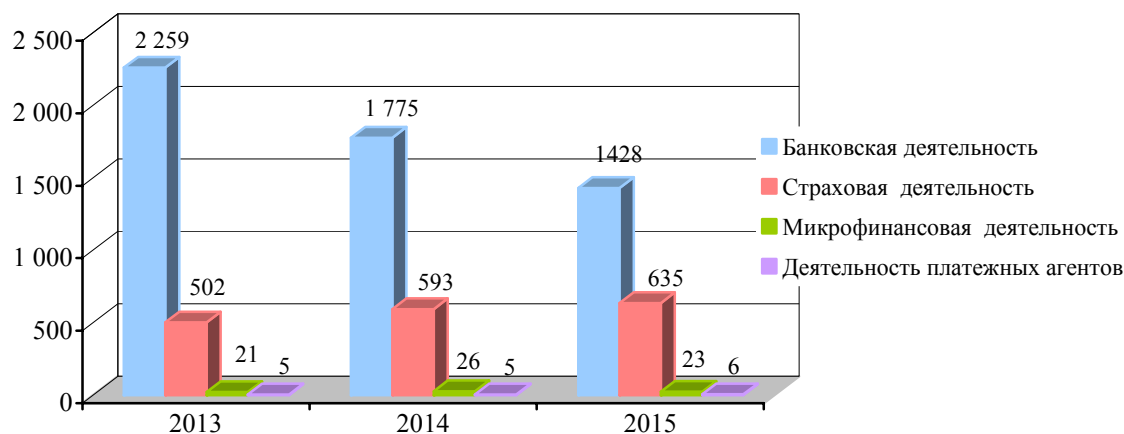
<sup>29</sup> Официальный сайт ФАС России <http://fas.gov.ru/press-center/news/detail.html?id=39866>.

В структуре заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей в 2015 г. так же, как и в предыдущие отчетные периоды, преобладают судебные процессы с участием банковских организаций (рис. 2.2.11).



**Рис. 2.2.11.** Структура заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, %

Анализ статистических данных показывает, что отрицательная динамика общего числа заключений обусловлена уменьшением участия Роспотребнадзора для дачи заключения в гражданских делах, в которых одной стороной является банковская организация, поскольку соответствующее участие в судебных спорах со страховыми организациями в 2013—2015 гг. показывает устойчивую тенденцию к росту (рис. 2.2.12).



**Рис. 2.2.12.** Динамика количества заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, ед.

По гражданским делам с участием банковских организаций процент снижения количества заключений в судах составил за 2015 г. 19,5 по отношению к 2014 г., в 2014 г. – 21 % по отношению к 2013 г. Это может объясняться особенностями института дачи заключений по гражданским делам уполномоченными органами на основании положений статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> Далее – ГПК РФ.



Роспотребнадзор при даче заключений, обладая всеми правами и обязанностями участника судебного процесса, не является стороной по гражданскому делу. Нормы статьи 47 ГПК РФ менее совершенны по сравнению с аналогичными по смыслу нормами статьи 45 ГПК РФ, устанавливающими порядок участия прокурора в гражданских делах. Корреспондирующие с положениями статьи 47 ГПК РФ нормы пункта 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» также не содержат указаний на порядок привлечения Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей.

Поэтому стороны гражданских дел, несмотря на разъяснения, данные Верховным Судом Российской Федерации в пункте 27 Пленума ВС РФ № 17,<sup>31</sup> часто делают ошибки, затрудняющие соответствующее участие Роспотребнадзора<sup>31</sup>. Роспотребнадзор неоднократно указывал, что лучшим инструментом при таких обстоятельствах является повышение потребительской и финансовой грамотности граждан, обучение навыкам правовой самозащиты.

В Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2013 году» также была проанализирована ситуация со снижением количества заключений по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей (в том числе финансовых услуг), данных территориальными органами Роспотребнадзора в отчетном периоде. Был сделан вывод, что такое снижение может быть следствием стабилизирующего влияния дачи разъяснений судам в форме постановлений Пленума Верховного Суда Российской Федерации, в связи с чем суды и участники судопроизводства (стороны, представители и т. д.) испытывают меньшую потребность в соответствующем привлечении специалистов Роспотребнадзора<sup>32</sup>. Однако указанный вывод не коррелируется с динамикой заключений по гражданским делам, в которых стороной выступали субъекты страховой деятельности.

С 2012 по 2015 гг. вопросы, связанные с защитой прав потребителей финансовых услуг, затрагивались в трех постановлениях Пленума Верховного Суда Российской Федерации: от 27 июня 2013 г. № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан»; от 29 января 2015 г. № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и Пленума ВС РФ № 17.

Между тем, в 2013—2015 гг. наблюдался рост количества заключений по гражданским делам о защите прав потребителей страховых услуг, соответственно на 7 % за период 2014—2015 годы и 18 % за 2013—2014 гг. (рис. 2.2.12).

Такая динамика может иметь иные причины, помимо указанных выше. В частности, в последние годы рынок страхования привлек немало юристов в сферу судебной защиты прав потребителей из-за высоких величин страховых выплат и стоимости страховых услуг (с этой точки зрения наиболее привлекательным считается «моторное» страхование, особенно КАСКО). В отличие от граждан-потребителей, юристы, специализирующиеся на рассматриваемой категории судебных дел, имеют достаточный уровень правовой грамотности, чтобы оценить необходимость привлечения Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданскому делу и обеспечить соблюдение правильного порядка такого привлечения. Это также относится к общественным объединениям потребителей, активно иницирующим судебные процессы в защиту прав потребителей финансовых услуг.

*Пример 2. Ленинский районный суд г. Владимира 7 апреля 2015 г. вынес решение о частичном удовлетворении иска Калининградской Межрегиональной общественной органи-*

<sup>31</sup> Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2012 году». С. 123—125 // Официальный сайт Роспотребнадзора [http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT\\_ID=1943](http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1943)

<sup>32</sup> Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2013 году», С. 135—137 // Официальный сайт Роспотребнадзора [http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT\\_ID=1944](http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1944)

защиты «Защита прав потребителей «Правовой и Финансовой защиты населения», действующей в интересах потребителя *Н. к* КБ «Ренессанс Кредит» (ООО) о защите прав потребителей, о признании условий кредитного договора в части взимания комиссии за подключение к программе страхования недействительными, взыскание денежных средств, процентов, компенсации морального вреда.

К участию было привлечено Управление Роспотребнадзора по Владимирской области для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей<sup>33</sup>.

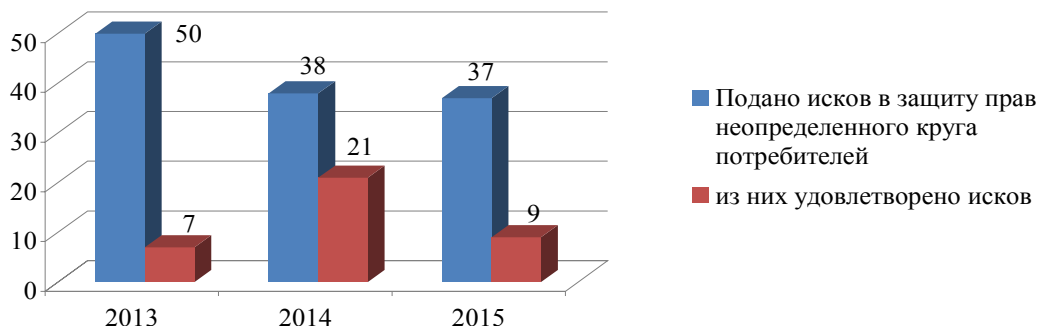
Дача заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей не является единственной формой участия Роспотребнадзора в судах. Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (подпункт 7 пункта 4 статьи 40, статья 46 Закона «О защите прав потребителей»).

Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности правоприменения. Поэтому Роспотребнадзор тщательно анализирует каждый случай нарушения (ущемления) прав потребителей финансовых услуг на предмет наличия необходимых и достаточных оснований для принятия решения об обращении в суд.

В частности, инициация Роспотребнадзором гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей финансовых услуг рассматривается как одна из форм административной деятельности. Чаще всего такому гражданскому делу предшествует проведение мероприятий по контролю и (или) возбуждение дела об административном правонарушении. Решение об инициации гражданского дела принимается только тогда, когда необходимость вынесения пресекающего решения суда становится очевидной.

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (пункт 20 Пленума ВС РФ № 17). В сфере финансовых услуг предмет судебного спора, как правило, имеет четкое денежное или иное материальное выражение. Поэтому данный вид исков используется редко (например, в случае системного нарушения прав потребителей финансовых услуг на информацию).

В 2015 г. территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 37 исков в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей финансовых услуг (в 2014 г. было подано 38 исков), из них 9 исков (24,3 %) удовлетворены судом (в 2014 г. удовлетворен 21 иск или 55,3 %) (рис. 2.2.13).

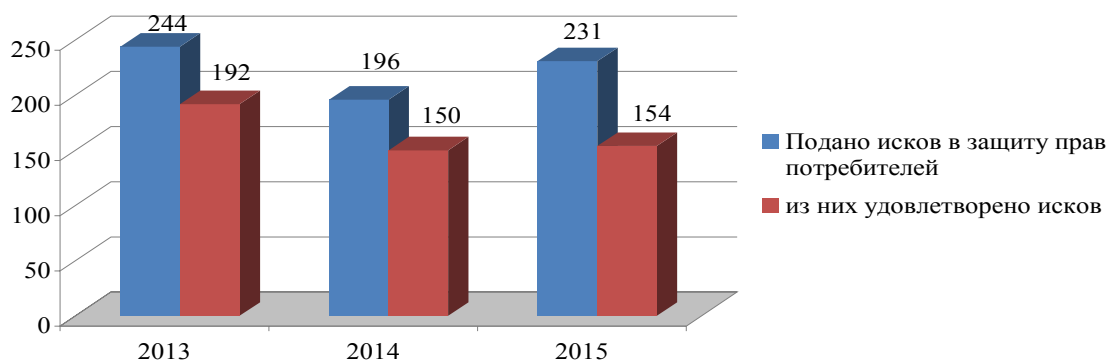


**Рис. 2.2.13.** Динамика показателей Роспотребнадзора в части предъявления исков в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, ед.

<sup>33</sup> Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей // Судебная практика <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/regional/39971>.

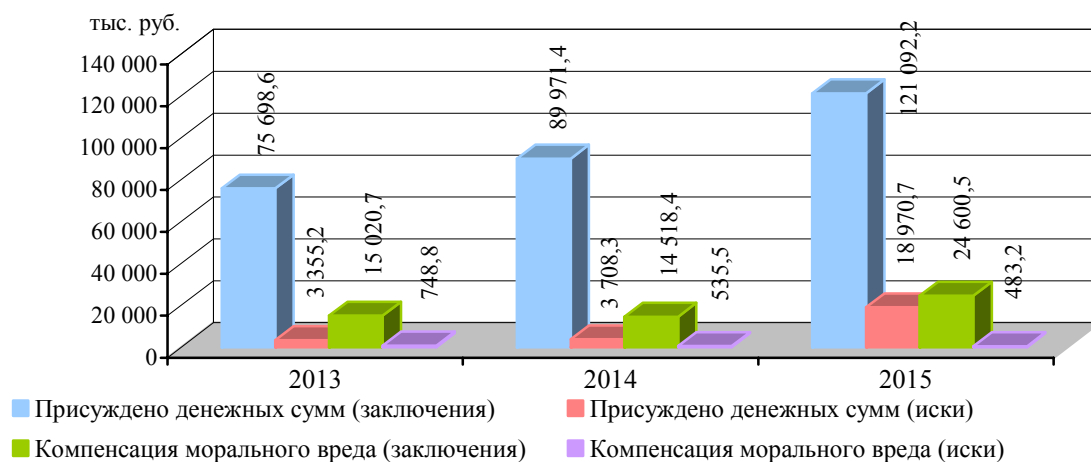
Иск в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей) финансовых услуг может носить имущественный характер. При этом Роспотребнадзор как процессуальный истец, действующий в интересах гражданина-потребителя, вправе использовать любой подходящий к случаю способ защиты прав потребителей. Однако данная форма работы Роспотребнадзора все равно имеет целью защиту публичных интересов, опосредованных в частном интересе конкретного лица. Поэтому решение об инициации такого гражданского дела принимается Роспотребнадзором (его территориальным органом), как правило, при наличии особых обстоятельств (это могут быть признаки системного нарушения со стороны финансовой организации или социальное положение потребителя, нуждающегося в повышенных мерах его защиты).

В 2015 г. территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 268 исков в защиту прав потребителей финансовых услуг, что на 14,5 % больше, чем в 2014 г. (234 иска). Из них 163 иска (60,8 %) были удовлетворены судом полностью или частично, в 2014 г. удовлетворено 73 % инициированных Роспотребнадзором исков (рис. 2.2.14).



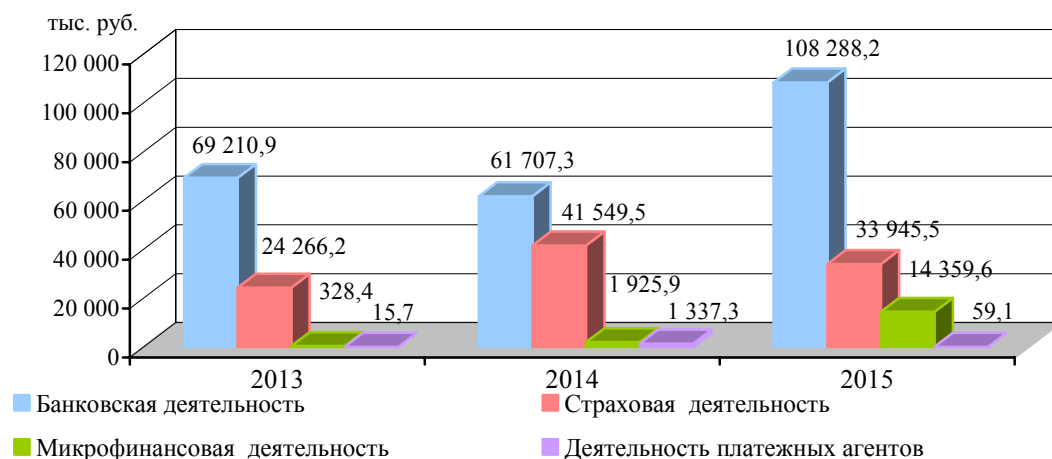
**Рис. 2.2.14.** Динамика показателей Роспотребнадзора в части предъявления исков в суд в защиту прав потребителей финансовых услуг, ед.

В 2015 г. по итогам рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, в которых принял участие Роспотребнадзор (его территориальные органы), потребителям было присуждено 165 146,6 тыс. руб., из них 19 453,9 тыс. руб. – компенсация морального вреда. На диаграммах приведено распределение присужденных потребителям сумм по формам участия Роспотребнадзора (рис. 2.2.15) и по видам финансовых услуг, ставших предметом спора (рис. 2.2.16).



**Рис. 2.2.15.** Распределение присужденных потребителям финансовых услуг денежных сумм по формам участия Роспотребнадзора, тыс. руб.

С точки зрения экономических интересов граждан дача заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей является самой эффективной формой участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) в судебной защите прав потребителей финансовых услуг.



**Рис. 2.2.16.** Распределение присужденных потребителям при участии Роспотребнадзора денежных сумм по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, тыс. руб.

Снижение участия Роспотребнадзора в судебных делах по защите прав потребителей банковских услуг связано со стабилизацией и формированием устойчивой правоприменительной практики вынесения судами решений в пользу граждан-потребителей, что выражается в увеличении присуждаемых им денежных сумм.

**Пример 2.** Якутский городской суд Республики Саха (Якутия) 16 июня 2015 г. принял решение об удовлетворении иска потребителя К. к ОАО (Банк) о защите прав потребителей.

Истец мотивировал свои требования тем, что в 2012 г. между сторонами был заключен кредитный договор. Ответчик подключил истца к платной программе страхования. Кроме этого, в стоимость кредита была включена ежемесячная комиссия за прием наличных средств в погашение кредита через кассу банка. Потребитель К. считал условия кредитного договора в части возложения на заемщика обязанности страхования, условий по оплате комиссии незаконными и навязанными банком.

К участию было привлечено Управление Роспотребнадзора по Республике Саха (Якутия) для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей<sup>34</sup>.

Суд постановил признать условия кредитного договора в части обязанности страхования, уплаты комиссии за прием платежей через кассу Банка – недействительными. Обязать Банк исключить из суммы кредита плату за подключение к программе страхования. Обязать Банк произвести перерасчет суммы кредита и уменьшить размер ежемесячного платежа. Взыскать с Банка в пользу истца К. плату за подключение к программе страхования, платеж за внесение денежных средств через кассу, компенсацию морального вреда, штраф.

Судебная практика по делам о защите прав потребителей, в том числе при участии Роспотребнадзора (его территориальных органов) во всех установленных законом формах такого участия, с 2016 г. публикуется на Государственном инфор-

<sup>34</sup> Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей // Судебная практика <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/regional/50984>.

мационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей в сети Интернет в разделе «Судебная практика»<sup>35</sup>.

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживаемым в общей практике судов общей юрисдикции. В том числе соответствующие выводы, сделанные на основании ведомственной статистики Роспотребнадзора, в целом подтверждаются статистическими показателями Верховного Суда Российской Федерации по гражданским делам категории «защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями) (табл. 2.2.7).

Таблица 2.2.7

**Результаты рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории «Защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями), I инстанция**

Категория дел «Защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями)		2014			2015		
		всего	в том числе в сфере услуг		всего	в том числе в сфере услуг	
			кредитных организаций	иных финансовых организаций		кредитных организаций	иных финансовых организаций
Всего поступило дел в отчетном периоде	Всего	96 905	84 836	5 601	149 679	120 027	9 098
	по искам (заявлениям) юридических лиц, в т. ч. госорганов	7 194	6 294	284	7 700	5 939	330
	в связи с обращением прокурора	122	114	5	99	88	1
Рассмотрено дел за отчетный период (с вынесением решения или судебного приказа)	Всего	82 822	73 087	4 686	121 294	97 164	7 418
	из гр. «Всего» с удовлетворением требования	61 531	54 746	3 680	67 463	51 346	5 975
	доля удовлетворенных исков, %	74,3	74,9	78,5	55,6	52,8	80,5
	из гр. «с удовлетворением требования» с вынесением судебного приказа	2 565	2 102	259	2 449	1 424	67
	из гр. «Всего» с отказом в удовлетворении требования	21 291	18 312	943	53 831	45 674	1 435
Вынесено частных определений		130	135	5	175	90	2
Суммы, присужденные к взысканию	по удовлетворенным искам, включая моральный вред, млн руб.	6 074,5	5 348	341,1	7 205,6	4 182,5	1 300,9
	средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск, руб.	98 722,6	97 687,6	92 684,3	106 808	81 457,6	217 721,4

<sup>35</sup> <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/adjudications/federal>.

Всего в 2015 г. в суды общей юрисдикции поступило 149 679 гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, что на 54,5 % больше, чем в 2014 г. (96 905 дел). Из них 7 700 гражданских дел (5 %) возбуждено по искам (заявлениям) юридических лиц, в том числе государственных органов, 99 гражданских дел (0,1 %) – в связи с обращением прокурора.

В 2015 г. 4 гражданских дела о защите прав потребителей финансовых услуг были прекращены в связи с урегулированием спора посредством проведения процедуры медиации, что в 2 раза больше, чем в 2014 г.<sup>36</sup>

Институт медиации появился недавно<sup>37</sup> и еще не приобрел массовой известности. Проект Минфина России и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» может стать эффективным инструментом популяризации медиативных процедур среди потребителей финансовых услуг.

За отчетный период рассмотрено с вынесением решения (судебного приказа) 121 294 гражданских дела указанной категории, что на 46,5 % больше показателей 2014 г. (82 822 дела), из них с решением об удовлетворении иска – 67 463 гражданских дела или 55,6 % от рассмотренных дел (2014 г. – 61 531 дело или 74,3 %). Общая сумма присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, составила 7 205,6 млн руб., что на 18,6 % больше, чем в 2014 г. (6 074,5 млн руб.). Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в 2015 г. также выросла и составила 106 808 руб. (2014 г. – 98 722,6 руб.). При этом в текущем отчетном периоде средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск по спорам, вытекающим из договоров с кредитными учреждениями, составила 81 457,6 руб., а по спорам, вытекающим из договоров с иными финансовыми организациями, – 217 721,4 руб. (2014 г. – 97 687,6 и 92 684,3 руб. соответственно).

Таким образом, косвенно подтверждается ранее сделанный вывод об экономической привлекательности для профессиональных защитников участвовать в судебных спорах со страховыми организациями – средняя стоимость выигранного у некредитных финансовых организаций иска в 2015 г. была в 2,7 раза выше, чем в спорах с банками.

Несмотря на то, что доля дел, по которым требования потребителей были удовлетворены, в общем количестве рассмотренных с вынесением решения дел за 2015 г., снизилась до 55,6 % (2014 г. – 74,3 %), подтверждается вывод о формировании устойчивой судебной практики вынесения решений в пользу потребителей финансовых услуг в апелляционной инстанции (табл. 2.2.8). При этом указанная отрицательная динамика показателей I инстанции не противоречит сделанным выводам и может объективно являться следствием резкого роста (в 1,5 раза) в текущем отчетном периоде объема гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, так как увеличение количества не всегда сопровождается повышением качества судебного материала (поданных исков).

<sup>36</sup> По данным Верховного Суда Российской Федерации категории «Дела о защите прав потребителей» раздела 1 «Движение дел» формы № 2 «Отчет о работе судов общей юрисдикции о рассмотрении гражданских дел по первой инстанции», утв. приказом Судебного департамента при ВС РФ от 9 июня 2014 г. № 142.

<sup>37</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» вступил в силу с 1 января 2011 г.

Таблица 2.2.8

**Результаты рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории «Защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями), апелляционная инстанция**

Категория дел «Защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными учреждениями)		2014	2015
Всего обжаловано решений по существу		13 603	21 385
Решения отменены	с возвращением дела на новое рассмотрение, с направлением по подсудности, подведомственности	48	72
	с прекращением дела	40	30
	с оставлением требования без рассмотрения	12	9
	с вынесением нового решения	2 425	2 228
	в т. ч. частично (из гр. 2—5)	737	526
	Всего	2 522	2 342
Доля отмененных решений, %		3	1,9
Решения изменены		353	276
Доля измененных решений, %		0,4	0,2
Оставлено без удовлетворения (без изменения)		11 585	19 942
Всего окончено производством		15 805	24 712

В 2015 г. число дел о защите прав потребителей, рассмотренных судами в апелляционной инстанции, выросло в 1,6 раза по сравнению с данными 2014 г. Всего в 2015 г. было обжаловано по существу 21 385 решений суда I инстанции, в 2014 г. – 13 603 решения. Из них решения отменены в 2 342 апелляционных делах или 1,9 % от обжалованных решений, что на 1 % меньше, чем в 2014 г. (2 522 или 3 %). Изменением решения в 2015 г. закончилось 276 апелляционных дел или 0,2 % от обжалованных решений (в 2014 г. – 353 или 0,4 %). Оставлено без удовлетворения в текущем отчетном периоде 19 942 апелляционные жалобы или 93 % от общего числа обжалованных решений (в 2014 г. – 11 585 или 85,2 %).

Показатели судебной практики еще раз подтверждают вывод об эффективности судебной защиты прав потребителей финансовых услуг как институционального инструмента реализации потребительской политики (согласно пункту 1 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом).

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

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) продолжает оставаться одной из важнейших социально значимых функций государства.

В целях повышения эффективности жилищного надзора и усиления ответственности за качество жилищно-коммунальных услуг в 2015 г. внесены изменения в действующее законодательство.

С 1 мая 2015 г. в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 255-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими

силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»<sup>38</sup> деятельность по управлению многоквартирными домами осуществляется на основании лицензии за исключением случаев осуществления такой деятельности товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом.

Внедрение механизма лицензирования направлено на усиление защиты прав и законных интересов собственников помещений в многоквартирных домах, в том числе прав на получение качественных жилищно-коммунальных услуг.

Согласно Федеральному закону № 255-ФЗ управляющие организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами на момент подачи заявления о предоставлении лицензии, должны были обратиться с такими заявлениями в орган государственного жилищного надзора не позднее 1 апреля 2015 г.

По данным Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации (Минстрой России)<sup>39</sup>, по состоянию на 1 января 2016 г. лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами в отношении действующих и имеющих в управлении многоквартирные дома управляющих организаций завершено в установленный срок.

Обслуживание многоквартирных домов, договоры управления которыми расторгаются либо признаются ничтожными в связи с отказом управляющей организации от осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, либо отказом в выдаче управляющей организации лицензии, находится под контролем органов местного самоуправления. В течение 2015 г. в большинстве указанных многоквартирных домов собственники помещений выбрали управляющую организацию, имеющую лицензию, либо изменили способ управления. В отношении остальных многоквартирных домов муниципалитетами были объявлены конкурсы по выбору управляющей организации.

С 1 мая 2015 г. в соответствии с Федеральным законом № 255-ФЗ выданные лицензии размещаются в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в едином федеральном реестре. По состоянию на 1 марта 2016 г. в ГИС ЖКХ размещено 16,1 тыс. лицензий.

В 2015 г. законодательно были урегулированы вопросы, связанные с реализацией собственниками помещений своих прав, а органами местного самоуправления – своих обязанностей по своевременному выбору лицензированных управляющих организаций.

Федеральным законом от 29 июня 2015 г. № 176-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»<sup>40</sup> в Жилищный кодекс Российской Федерации<sup>41</sup> введена новая статья 44.1 «Формы проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме». Так, в целях упрощения проведения таких собраний введена новая форма проведения – очно-заочная: те собственники, которые по каким-либо причинам не смогли лично принять участие в обсуждении вопросов управления домом, могут сделать это дистанционно, без объявления нового голосования.

Также Федеральным законом № 176-ФЗ протоколу общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме придан статус официального документа (пункт 1 статьи 46 ЖК РФ в новой редакции), что позволит защитить граждан

---

<sup>38</sup> Далее – Закон № 255-ФЗ.

<sup>39</sup> Письмо Минстроя России от 9 марта 2016 г. № 6265-АЧ/04.

<sup>40</sup> Далее – Закон № 176-ФЗ.

<sup>41</sup> Далее – ЖК РФ.



от принятия недобросовестной управляющей организацией самовольных решений о заключении или изменении договора управления, об изменении размера платы за содержание и ремонт, использовании общего имущества, а ответственные, легитимные управляющие организации – от недобросовестной конкуренции.

Поскольку лицензионный контроль в сфере деятельности по управлению многоквартирными домами закреплен за органами государственного жилищного надзора (государственные жилищные инспекции – ГЖИ), Федеральным законом № 176-ФЗ в ЖК РФ внесены дополнения в статью 20, уточняющие основания для проведения внеплановых выездных проверок в рамках осуществления лицензионного контроля.

В свою очередь Законом № 255-ФЗ введена административная ответственность за осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с нарушением лицензионных требований.

В рамках исполнения лицензионных требований, установленных Положением о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2014 г. № 1110), управляющая организация обязана обеспечить надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг и за нарушение этого требования в соответствии со статьей 14.1.3. КоАП РФ несет ответственность в виде административного штрафа от 250 до 300 тыс. руб., дисквалификации её руководителя, что влечет за собой аннулирование лицензии и запрет на осуществление такой деятельности в будущем.

Кроме того, Законом № 176-ФЗ статья 157 ЖК РФ дополнена частями 4 и 6, в соответствии с которыми введены штрафы «в пользу потребителей» за счет управляющих или ресурсоснабжающих организаций за некачественное предоставление услуг и нарушения порядка расчета платы за коммунальные услуги с одновременным сохранением условий об обязательном перерасчете или полном освобождении от оплаты такой услуги.

Таким образом, введение лицензирования является дополнительным стимулом и инструментом влияния на управляющие организации, допускающие нарушения в предоставлении жилищно-коммунальных услуг, для которых теперь предусмотрено не только привлечение к административной ответственности, но и существует риск прекращения бизнеса в целом вследствие аннулирования лицензии.

В целях надлежащего квалифицированного исполнения требований к осуществлению государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в отношении управляющих организаций с 2014 г. деятельность государственных жилищных инспекций координируется Главным государственным жилищным инспектором Российской Федерации.

Необходимо также отметить, что постановлением Правительства Российской Федерации от 4 марта 2015 г. № 191 «О внесении изменений в акты Правительства Российской Федерации по вопросам проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом» устранен пробел в правовом регулировании порядка проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом. В соответствии с внесенными изменениями муниципалитетам дано право самостоятельно определять перечень дополнительных работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома и расчетную стоимость каждой из работ и услуг в зависимости от уровня благоустройства, конструктивных, технических и иных параметров данного дома.

Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2015 г. № 373 «О некоторых вопросах государственного управления и контроля в сфере антимонопольного и тарифного регулирования» Федеральная служба по тарифам (ФСТ) упразднена. Полномочия Федеральной службы по тарифам переданы Федеральной антимонопольной службе (ФАС России).

При ФАС России создан методический совет по тарифному регулированию, в рамках которого решаются вопросы оценки эффективности исполнения названных функции, порядка взаимодействия центрального аппарата ФАС с территориальными управлениями, создания рабочих групп по направлениям и отраслевым рынкам. Деятельность совета направлена на достижение баланса интересов между производителями услуг и потребителями.

Таким образом, создана структура, которая устанавливает тарифы и непосредственно осуществляет контроль за ними с точки зрения рынка и соблюдения закона о конкуренции, что позволит сделать оптимальной государственную политику для поддержки конкуренции. При этом планируется осуществление четкой координации деятельности ФАС России с Центральным банком России, который занимается определением инфляции, непосредственно влияющей на среднесрочное тарифное образование. Кроме того, будут продолжены мероприятия по установлению системы долгосрочного регулирования тарифов естественных монополий с одновременным проведением корректировок основ ценообразования.

В конечном итоге реализация вновь созданной службой указанных целевых задач даст мощный толчок к проведению структурных реформ естественных монополий, а потребителям как промышленным предприятиям, так и гражданам – плательщикам за услуги ЖКХ – формированию тарифов по новому принципу, их прозрачность и прогнозируемость на перспективу, что позволит им четко планировать свои затраты.

По результатам мониторинга тарифного регулирования в сферах теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, проводимого ФАС России в 2015 г., рост тарифов в среднем по России на тепловую энергию составил около 8,4 %, водоснабжение и водоотведение – 9,1 %, что соответствовало параметрам прогноза социально-экономического развития Российской Федерации на 2015 г.<sup>42</sup>

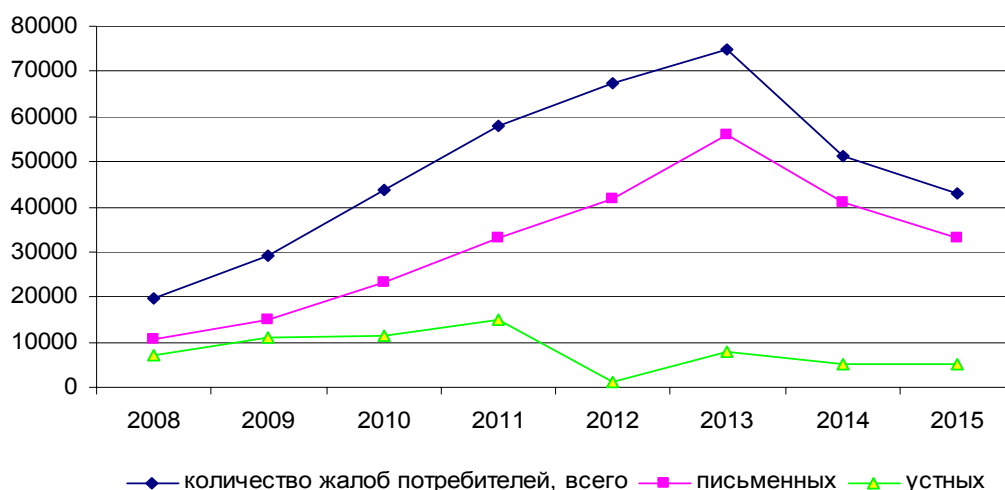
Проведение систематического и целенаправленного государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), на протяжении всех последних лет объективно являлось одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора как уполномоченного федерального органа власти в области защиты прав потребителей, поскольку именно жилищная сфера сегодня во многом является индикатором, сигнализирующим об уровне защиты соответствующих прав граждан.

По данным ведомственного статистического учета Роспотребнадзора, данная область потребительских правоотношений по-прежнему «лидирует» по числу жалоб по сравнению с другими видами услуг (24 % от общего количества обращений, связанных с оказанием услуг).

В 2015 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 43 041 обращение по вопросам оказания ЖКУ, что на 16 % меньше по сравнению с предыдущим годом, из них 33 236 – письменных обращений от граждан (2014 г. – 51 299 и 40 880 обращений) (рис. 2.3.1).

---

<sup>42</sup> <http://www.fas.gov.ru/press-center/news/detail.html?id=35358>.



**Рис. 2.3.1.** Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, ед.

Четвертый год подряд в связи с изменением полномочий органов государственного жилищного надзора снижается общее количество проведенных проверок в сфере ЖКХ специалистами Роспотребнадзора. В 2015 г. в рамках проведения 3 239 проверок (904 плановых и 2 335 внеплановых) 2 641 субъекта выявлено 5 861 нарушение законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей (табл. 2.3.1, 2.3.2 и рис. 2.3.2).



**Рис. 2.3.2.** Динамика плановых и внеплановых проверок по вопросам соблюдения законодательства в сфере ЖКХ, ед.

Таблица 2.3.1

**Динамика выявленных нарушений в сфере ЖКХ  
в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2013		2014		2015	
	Количество нарушений	Доля, %	Количество нарушений	Доля, %	Количество нарушений	Доля, %
1	2	3	4	5	6	7
Всего,	12 297	100,0	7 999	100,0	5 861	100,0
в том числе по статьям:						
Статья 4 (качество)	641	5,21	601	7,51	400	6,82

Продолжение табл. 2.3.1

1	2	3	4	5	6	7
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности и т. д.)	61	0,50	27	0,34	12	0,2
Статья 7 (безопасность услуг)	217	1,76	143	1,79	93	1,59
Статьи 8—10, 12 (информация об услугах, исполнителе)	4 397	35,76	2 778	34,7	2 330	39,75
Статья 11 (режим работы исполнителя)	227	1,85	81	1,01	58	0,99
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	866	7,04	516	6,45	294	5,02
Другие статьи	703	5,72	736	9,2	394	6,72

Таблица 2.3.2

**Показатели по административным правонарушениям, связанным с соблюдением требований законодательства о защите прав потребителей в сфере ЖКХ (по результатам надзорных мероприятий территориальных органов Роспотребнадзора)**

Статьи КоАП РФ	Количество правонарушений, ед.	Доля правонарушений, %
Статья 14.4, часть 1	549	14,8
Статья 14.4, часть 2	17	0,5
Статья 14.5, часть 1	133	3,6
Статья 14.6, часть 1	39	1,1
Статья 14.6, часть 2	232	6,2
Статья 14.7	688	18,5
Статья 14.8, часть 1	1 214	32,7
Статья 14.8, часть 2	292	7,9
Статья 14.8, часть 3	12	0,3
Статья 14.15	12	0,3
Иные	525	14,1

При том, что с 2012 г. наметилась устойчивая тенденция к снижению количества проверок как плановых, так и внеплановых, число исков, поданных территориальными органами Роспотребнадзора в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей ЖКУ, в 2015 г. по сравнению с предыдущим годом увеличилось на 31 % и составило 723 (в 2014 г. – 552 иска) (рис. 2.3.3, табл. 2.3.3).



**Рис. 2.3.3.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей в сфере ЖКХ, ед.

Таблица 2.3.3

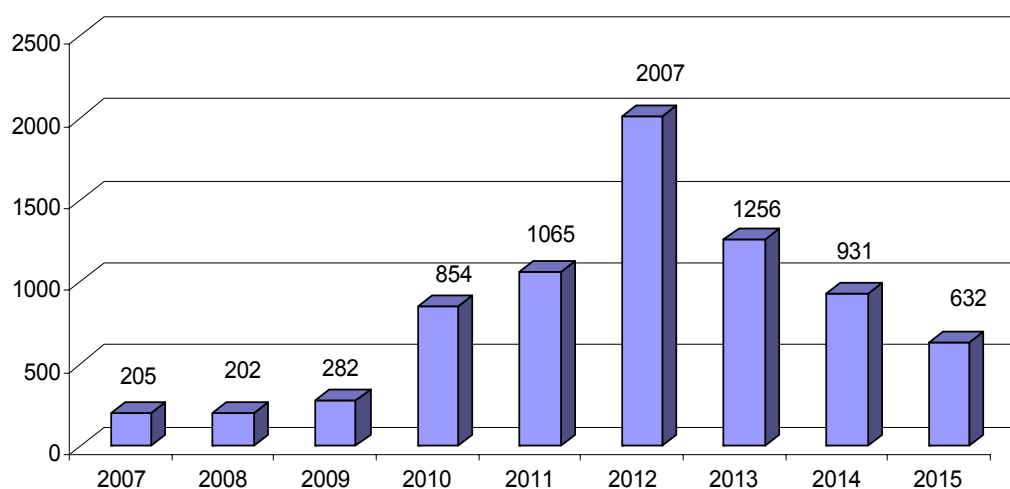
**Показатели по искам в защиту неопределенного круга потребителей  
жилищно-коммунальных услуг, направленных отдельными  
территориальными органами Роспотребнадзора в суд**

	Субъекты Российской Федерации	Количество исков, ед.	Доля от показателя по Российской Федерации, %
<b>Российская Федерация</b>		<b>723</b>	<b>100,0</b>
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 9 исков</b>			
1	Республика Дагестан	96	13,3
2	Алтайский край	63	8,7
3	Кемеровская область	47	6,5
4	Ленинградская область	40	5,5
5	Республика Башкортостан	31	4,3
6	Воронежская область	28	3,9
7	Новосибирская область	22	3,0
8	Московская область	20	2,8
9	Пермский край	20	2,8
10	Саратовская область	19	2,6

Однако наблюдается негативная тенденция к снижению количества данных Роспотребнадзором заключений по делу в судах по гражданским делам о защите прав потребителей ЖКУ. По сравнению с 2014 г. сокращение составило 32 % (с 931 в 2014 г. до 632 в 2015 г.) (рис. 2.3.4).

В целом наблюдаемое снижение связано с внесенными и продолжающимися вноситься изменениями в жилищное законодательство. Кроме того, граждане по-прежнему не готовы для восстановления своих имущественных прав обращаться в суд, особенно если их реальные затраты, включая временные, не соотносятся с возможными имущественными компенсациями.

Однако в 2015 г. доля удовлетворенных требований потребителей в общем объеме дел, по которым Роспотребнадзор участвовал в целях дачи заключения по делу в сфере ЖКХ, увеличилась на 8,4 % (с 81,6 % в 2014 г. до 90 % в 2015 г.).



**Рис. 2.3.4.** Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, ед.

Таблица 2.3.4

**Показатели по заключениям, данным в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг**

	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах, ед.	Доля от показателя по Российской Федерации, %
<b>Российская Федерация</b>		632	100,0
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 7 заключений</b>			
1	Пермский край	56	8,9
2	Тверская область	42	6,6
3	Вологодская область	40	6,3
4	Республика Коми	35	5,5
5	Новосибирская область	33	5,2
6	Магаданская область	23	3,6
7	Курганская область	22	3,5
8	Самарская область	21	3,3
9	Алтайский край	18	2,8
10	Липецкая область	15	2,4
11	Челябинская область	15	2,4
12	Хабаровский край	15	2,4

Полномочия Роспотребнадзора (его территориальных органов) в области жилищных отношений, такие как привлечение к ответственности лиц, совершивших (допустивших) нарушения обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей, в частности права на информацию, права на безопасность и других, обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, вступление в рассматриваемое судом дело по своей инициативе или инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в 2015 г., как и в предыдущие отчетные периоды, зачастую базировались на соответствующих материалах проверок, проведенных органами государственного жилищного надзора по вопросам соблюдения обязательных требований жилищного законодательства.

В целях реализации приоритетных направлений государственной политики и недопущения нарушений и ущемлений прав, а также законных интересов граждан в жилищном секторе экономики и, в первую очередь, в сфере ЖКХ, а также эффективного выполнения возложенных функций и задач при осуществлении государственного контроля (надзора) территориальными органами Роспотребнадзора на местах заключаются соглашения о взаимодействии с Государственными Жилищными инспекциями, в полномочия которых входит осуществление государственного жилищного надзора. В 2015 г. такие соглашения были заключены 60 территориальными органами Роспотребнадзора, что составляет 70 % от их общего количества.

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора по подведомственности на основании ст. 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в адрес ГЖИ направлено 21 491 обращение (или порядка 50 % от общего количества обращений на сферу ЖКХ) по вопросам нарушения требований к качеству услуг, несоблюдения установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг, содержания общего имущества в

многоквартирном доме, невыполнения управляющими организациями, а также выполняющими аналогичные функции хозяйствующими субъектами обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества в многоквартирном доме, техническому обслуживанию такого имущества и т. д.

В рамках заключенных соглашений в практику работы ГЖИ внедрен порядок направления в адрес территориальных органов Роспотребнадзора информации о фактах нарушения хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность по предоставлению жилищно-коммунальных услуг, законодательства в области защиты прав потребителей и санитарного законодательства для рассмотрения и принятия мер административного воздействия к нарушителям в пределах предоставленных Роспотребнадзору полномочий.

Всего в 2015 г. от ГЖИ в адрес территориальных органов Роспотребнадзора поступило 1 038 материалов проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность по оказанию жилищно-коммунальных услуг, 470 материалов (45 %) послужили основанием для привлечения управляющих компаний, допустивших различные нарушения, к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

Управлениями принимались меры по следующим фактам, зафиксированным в материалах проверок ГЖИ:

- начисление платы по нормативу при наличии среднемесячных показаний общедомовых приборов учета за прошлый год;
- начисление расходов содержания мест общего пользования с применением некорректной площади помещений многоквартирного дома;
- неправильное применения формул, предусмотренных правилами предоставления коммунальных услуг;
- выставление платежных документов, не соответствующих законодательству Российской Федерации;
- увеличение в одностороннем порядке управляющими компаниями размера платы за содержание и ремонт общего имущества в доме;
- завышение объема коммунальных услуг по сравнению с объемами, фактически потребленными жителями конкретного жилого дома, в результате которого произошел обсчет потребителей.

По материалам ГЖИ, содержащим информацию о фактах нарушения хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность по предоставлению жилищно-коммунальных услуг, законодательства в области защиты прав потребителей и санитарного законодательства, территориальные органы Роспотребнадзора эффективно осуществляют свои полномочия по обращению в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, по вступлению в рассматриваемое судом дело для дачи заключения в целях защиты прав потребителей.

В 2015 г. 45 материалов, поступивших из ГЖИ, стали основаниями для подачи 10 исков в защиту неопределенного круга потребителей территориальными органами Роспотребнадзора, 6 – исков в защиту прав конкретных потребителей, в судах по делам в целях защиты прав потребителей в сфере ЖКХ дано 36 заключений.

По фактам нарушений, зафиксированным в материалах проверок ГЖИ, территориальные органы Роспотребнадзора в 2015 г. также активно реализовывали свои административные полномочия.

Всего вынесено 470 постановлений о привлечении виновных к административной ответственности по статьям КоАП РФ: частям 1, 2 статьи 14.6 (нарушение порядка ценообразования), статье 14.7 (обман потребителя), части 1 статьи 14.8 (на-

рушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации), части 2 статьи 14.8 (включение в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с нормами, установленными действующим законодательством), частям 1, 2 статьи 14.4 (оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов). Наибольшее количество постановлений по указанным составам в 2015 г. вынесены территориальными органами Роспотребнадзора по Архангельской – 72, Пермской – 56, Свердловской – 43 областям, Красноярскому краю и Омской области – по 36, Томской области – 34, Чувашской Республике – 25, Республике Татарстан – 17, Липецкой области – 13.

**Пример 1.** В Управление Роспотребнадзора по Томской области в 2015 г. из Департамента ЖКХ и государственного жилищного надзора поступило 39 материалов проверок, из которых 34 послужили основанием для привлечения хозяйствующих субъектов к административной ответственности по части 2 статьи 14.6 КоАП РФ и части 1 статьи 14.8 КоАП РФ, 22 материала проверок послужили основанием для обращения Управления Роспотребнадзора по Томской области в суд с заявлением в защиту неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг, по 5 материалам Управление Роспотребнадзора по Томской области вступало в судебный процесс для дачи заключения по делу.

В частности, Кировским районным судом г. Томска принято решение от 17 декабря 2015 г. № 2-2863/2015 об удовлетворении искового заявления Управления Роспотребнадзора по Томской области к ПАО «Томская энергосбытовая компания» о возложении обязанности прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей, а именно не выставлять счета и не производить начисления и расчет платы за электроэнергию на общедомовые нужды собственникам (пользователям) жилых помещений в многоквартирных домах, которые на общем собрании не приняли решение об оплате за электроэнергию на общедомовые нужды непосредственно в ресурсоснабжающую организацию.

**Пример 2.** Управлением Роспотребнадзора по Забайкальскому краю по материалам, переданным из Государственной жилищной инспекции Забайкальского края, подано в защиту неопределенного круга лиц 7 исков, связанных с предоставлением коммунальных услуг горячего и холодного водоснабжения ненадлежащего качества и с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также ненадлежащим оказанием услуг по содержанию и ремонту жилищного фонда (рассмотрено и удовлетворено 6 исков, один иск находится в стадии рассмотрения).

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю активно использовало материалы проверок ГЖИ Забайкальского края в качестве доказательств при подаче исков в защиту конкретных потребителей. Так, например, Управлением по Забайкальскому краю подано 3 иска в защиту конкретных потребителей, основанием которых стало нарушение со стороны ресурсоснабжающих организаций и управляющих компаний перерыва подачи горячего водоснабжения, превышающего установленную законодательством Российской Федерации продолжительность (более 14 дней). Все иски судами рассмотрены и удовлетворены. Присужденная сумма потребителям в виде компенсации морального вреда составила 19,0 тыс. руб.

Кроме того, по материалам проверок, проведенных ГЖИ Забайкальского края, Управление дважды вступало в рассматриваемые судами дела для дачи заключений. Исковые требования были связаны с низкой температурой воздуха в жилых помещениях. Иски судами удовлетворены, общая сумма, присужденная потребителям в виде компенсации морального вреда, составила 6,0 тыс. руб. Незначительность, на первый взгляд, суммы компенсаций, тем не менее свидетельствует о том, что указанные дела имеют прецедентный характер с перспективой формирования соответствующей судебной практики в пользу потребителей ЖКУ.



Желание россиян получать информацию о возможности снижения счетов за ЖКУ показывает поступательную положительную динамику. По данным Минстроя России<sup>43</sup>, уровень информированности граждан о преобразованиях сферы ЖКХ стабильно растет (с 42 % в 2007 г. до 72 % в 2015 г.). Постоянно увеличивается число граждан, устанавливающих приборы учета воды (с 58 % в 2014 г. до 66 % в 2015 г.), а также использующих энергосберегающие лампы и электроприборы (с 54 % в 2014 г. до 62 % в 2015 г.). Вместе с тем еще в 2013 г. доля населения, использующего энергосберегающие технологии и установившая приборы учета воды, составляла лишь 45 %. Стабильный интерес на уровне 23—28 % вызывает информация о порядке контроля за деятельностью своей управляющей компании. Третье место в рейтинге информационной потребности россиян в сфере ЖКХ на уровне 9—12 % занимают две темы: благоустройство придомовой территории и применение в быту энергосберегающих технологий и приборов.

Минстрой проводит масштабную работу по информированию населения об актуальных вопросах в сфере ЖКХ. По поручению заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д. Н. Козака разработан и реализуется соответствующий комплекс мер. Также по поручению Председателя Правительства Российской Федерации Д. А. Медведева ведомством реализуется федеральный проект «Школа грамотного потребителя», который был запущен в 2014 г.<sup>44</sup>

В 2015 г. вышел в свет первый в России полноценный учебник «Азбука для потребителей услуг ЖКХ»<sup>45</sup>. Азбука разработана ведущими экспертами Минстроя России, Фонда содействия реформированию ЖКХ и федерального образовательного проекта «Школа грамотного потребителя». Ее цель – повышение жилищной грамотности граждан и формирование хозяйственного отношения к общему имуществу в доме.

Минкомсвязью России совместно с Минстроем России и ФГУП «Почта России» (оператор системы) в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» и Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 263-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» в 2015 г. создана государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ, система), которая в том числе позволит обеспечить защиту прав потребителей в сфере ЖКХ<sup>46</sup>.

Цель создания ГИС ЖКХ заключается в том, чтобы вместо многочисленных сайтов с разрозненной информацией появился полноценный единый информационный ресурс в сфере ЖКХ. С февраля 2015 г. сайт ГИС ЖКХ доступен в сети Интернет по адресу: [dom.gosuslugi.ru](http://dom.gosuslugi.ru). Система состоит из открытой части, где размещена общедоступная информация, и закрытой части (личные кабинеты граждан, органов власти и участников рынка ЖКХ).

С 1 мая 2015 г. в ГИС ЖКХ органами государственного жилищного надзора ведутся реестры лицензий управляющих компаний. Указанные реестры размещаются в открытом доступе в целях предоставления возможности гражданам проверить

<sup>43</sup> <http://minstroyrf.ru/trades/zhilishno-kommunalnoe-hozyajstvo/24/>.

<sup>44</sup> «Государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году», [http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT\\_ID=3898](http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=3898).

<sup>45</sup> <http://www.minstroyrf.ru/press/vyshla-v-svet-azbuka-dlya-potrebiteley-uslug-zhkhk/>.

<sup>46</sup> Письмо Минкомсвязи России от 11 марта 2016 г. № П25-1-4299.

наличие лицензии у организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами.

С 1 августа 2015 г. управляющие организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами на основании договора управления, размещают информацию в ГИС ЖКХ о многоквартирных домах в соответствии с положениями частей 1 и 2 статьи 198 ЖК РФ. В 2015 г. в систему внесена информация о более чем 204 000 многоквартирных домах.

Также в системе предусмотрена возможность работать в бесплатном круглосуточном доступе со всеми нормативными правовыми актами Российской Федерации. В ГИС ЖКХ работает форум, размещаются новости и иная полезная информации в сфере ЖКХ, ведутся реестры организаций сферы ЖКХ, зарегистрированных в системе, с отображением их местонахождения и обслуживаемых домов на карте, реестры объектов жилищного фонда, реестры проверок, а также формируется аналитическая отчетность в разрезе субъектов Российской Федерации.

В полном объеме информация, предусмотренная Федеральным законом № 209-ФЗ, будет размещаться в ГИС ЖКХ с 1 июля 2016 года.

ГИС ЖКХ позволит гражданам получать полную и актуальную информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых работах по дому, в том числе по капитальному ремонту. Граждане в системе смогут голосовать в электронной форме по вопросам управления домом, определять рейтинги управляющих организаций, направлять обращения в организации и контролирующие органы, вносить показания приборов учета и осуществлять оплату по выставленным платежным документам, а также заключать договоры, в том числе на управление многоквартирным домом и оказание коммунальных услуг.

В целях внедрения механизмов общественного контроля в системе предусматривается возможность сравнения стоимости работ и услуг организаций в сфере ЖКХ; ознакомления с результатами проверок контролирующих органов; контроля выполнения программ капитального ремонта, переселения из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

В свою очередь, территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. было принято участие в подготовке и/или проведении в общей сложности 7 712 мероприятий, связанных с информированием потребителей об их правах при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, а также о способах защиты этих прав в жилищной сфере. Представленные данные свидетельствуют о более чем трехкратном росте числа таких мероприятий по сравнению с аналогичными показателями 2014 г. (2 487).

Информирование населения проводилось всеми доступными в настоящее время способами, начиная с сюжетов на федеральных и местных телерадиоканалах, в сети Интернет и заканчивая индивидуальными консультациями и раздачей листовок и информационных брошюр. Помимо информирования граждан специалистами территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центров (пунктов) на базе Центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации<sup>47</sup> потребителям оказывалась помощь в составлении исковых заявлений и давались заключения в целях защиты их прав в судах.

Также интерес у населения вызвали участие в «круглых столах» и телефонных «горячих линиях», проведение лекций на предприятиях, в школах и в территориальных органах Роспотребнадзора.

---

<sup>47</sup> Раздел «Развитие системы информирования и консультирования потребителей».

В течение отчетного периода представители территориальных органов Роспотребнадзора участвовали в подготовке 295 информационных материалов (сюжетов) по проблематике ЖКХ для соответствующих телепередач федеральных и региональных телеканалов, в 307 выступлениях на федеральных и региональных радиостанциях, в подготовке 1 762 материалов для печатных СМИ и 1 860 материалов для сетевых СМИ (в т. ч. для размещения на сайтах территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора).

В ноябре 2015 г. в АНО ДПО «Институт экономики, управления и социальных отношений» (г. Москва) проведена Всероссийская практическая конференция «Государственная политика в области тарифного регулирования и управления жилищным фондом» с участием Комитета по жилищной политике и жилищно-коммунальному хозяйству Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, Минэкономразвития России, Минэнерго России, Роспотребнадзора, на которой были рассмотрены наиболее значимые и актуальные вопросы, а именно: изменения в ЖК РФ, внесенные Законом № 176-ФЗ; переход собственников на «прямые платежи» за коммунальные услуги; бюджетное финансирование предприятий ЖКХ; новые основания для штрафов управляющих и ресурсоснабжающих организаций в пользу потребителей за предоставление услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность; развитие института общественного контроля в сфере ЖКХ; переход на долгосрочное тарифное регулирование с 2016 г.; новое в управлении многоквартирными домами и другие.

По итогам конференции был подготовлен официальный документ с предложениями от участников данного мероприятия для направления в профильные комитеты Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации и в Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.

### *Долевое строительство жилья*

Одним из наиболее значимых вопросов остается проблема защиты прав и законных интересов граждан, чьи денежные средства привлекаются застройщиками на основании договора участия в долевом строительстве.

По данным Минстроя России<sup>48</sup> за 10 лет существования (с 2005 г. по 2015 г.) институт долевого строительства жилья стал одним из самых распространенных способов приобретения жилья гражданами. Всего в 2015 г. гражданами было заключено 679 179 договоров участия в долевом строительстве.

Правовой основой для регулирования отношений, связанных с привлечением денежных средств граждан для долевого строительства и возникновением у участников долевого строительства права собственности на объекты долевого строительства, в общем и целом служит Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»<sup>49</sup>. Причем все вопросы, которые касаются непосредственного установления соответствующих отношений по договору участия в долевом строительстве, исполнения сторонами взятых на себя обязательств (включая гарантии качества и свя-

---

<sup>48</sup> Письмо Минстроя России от 9 марта 2016 г. № 6265-АЧ/04.

<sup>49</sup> Далее – Закон № 214-ФЗ.

занные с этим права участника долевого строительства), оснований прекращения обязательств, расторжения договора и другие, полностью разрешены в Законе № 214-ФЗ.

Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Законом № 214-ФЗ уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона № 214-ФЗ).

Именно контролирующий орган субъекта Российской Федерации призван в силу пункта 8 части 6 статьи 23 Закона № 214-ФЗ «осуществлять контроль за соблюдением требований настоящего Федерального закона, а также рассматривать жалобы граждан и юридических лиц, связанные с нарушениями настоящего Федерального закона». При этом он вправе «ежеквартально получать от застройщика отчетность об осуществлении деятельности, связанной с привлечением денежных средств участников долевого строительства для строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, в том числе об исполнении им своих обязательств по договорам» (пункт 6 части 6 статьи 23 Закона № 214-ФЗ).

Статистические данные Минстроя России свидетельствуют о том, что по итогам 2015 г. «проблемные» объекты отсутствовали в 22 субъектах Российской Федерации, в 63 субъектах Российской Федерации общее количество «проблемных» объектов составило 510, «обманутых дольщиков» – 42 035 человек. За 2015 г. общее количество «проблемных» объектов сократилось на 54 объекта, пострадавших граждан – на 2 644 человека.

За годы действия закона о долевом строительстве проведена большая работа по обеспечению защиты прав и законных интересов участников долевого строительства.

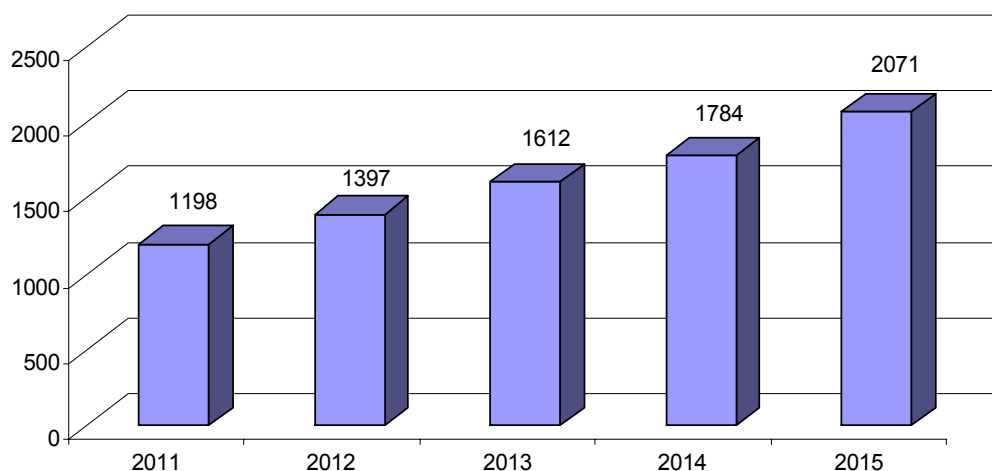
С целью минимизации рисков граждан, возникающих в результате участия в долевом строительстве, исполнение обязательств застройщика по передаче жилого помещения участнику долевого строительства помимо залога обеспечивается поручительством банка или страхованием гражданской ответственности. При этом страхование может осуществляться как посредством заключения соответствующего договора со страховой организацией, так и путем участия застройщика в обществе взаимного страхования гражданской ответственности застройщиков.

В связи с изменением норм Федерального закона от 21 июля 1997 г. № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним», введенных Федеральным законом от 13 июля 2015 г. № 236-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации», застройщик при регистрации договора долевого участия, помимо прочих документов обязан представлять документы, подтверждающие уплату страховой премии и уплату вознаграждения по договору поручительства. За их непредставление застройщику грозит административная ответственность.

Повышены требования к организациям, в которых застройщик может осуществлять страхование своей гражданской ответственности, наличие собственных средств в размере не менее чем один миллиард рублей, в том числе уставного капитала в размере не менее чем 120 млн руб.

Несмотря на вышеизложенное, обращения граждан по вопросам, связанным с нарушением их прав в сфере долевого строительства многоквартирных домов, традиционно поступали и продолжают поступать в Роспотребнадзор и его территориальные органы. Причем за последние три года количество таких обращений увели-

чивалось. Если в 2013 г. их было зафиксировано 1 612, в 2014 г. – 1 784, то в 2015 г. – 2 071 (рис. 2.3.5).



**Рис. 2.3.5.** Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, ед.

Кроме того, Роспотребнадзор неоднократно обращал внимание на то обстоятельство, что привлечение денежных средств граждан, связанное с возникающим у граждан правом собственности на жилые помещения в многоквартирных домах, посредством выпуска соответствующих ценных бумаг и через членство жилищно-строительных и жилищных накопительных кооперативов (пункты 2 и 3 части 2 статьи 1 Закона № 214-ФЗ в редакции Федерального закона от 17.06.2010 № 119-ФЗ) по формальным причинам исключает возможность защиты прав потребителей для тех граждан, которые воспользовались указанными формами приобретения жилья.

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от таких недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора реализуют в данной сфере свои полномочия, связанные с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу: в 2013 г. было дано 262 таких заключения, в 2014 г. – 529, в 2015 г. – 494. Только в 2015 г. при участии Роспотребнадзора в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 166 397,7 тыс. руб., из них моральный вред – 3 687,3 тыс. руб.

## 2.4. Услуги связи

Сегодня ни один человек, ни одна организация не обходятся без современных средств связи. Услуги связи приобретают новые формы, развиваются. Одновременно с изменением информационно-коммуникационного рынка происходит изменение правового регулирования оказания соответствующих услуг. Постоянно развивающиеся технологии являются хорошей почвой для недобросовестных действий в отношении потребителей, подавляющая часть которых далека от технологических вопросов. Поэтому крайне важно на законодательном уровне закрепить способы и методы защиты прав и интересов потребителей услуг связи, что предусматривает необходимость постоянного совершенствования законодательства в сфере предоставления данного вида услуг.

Фундаментальные основы регулирования отношений в области связи, а также специальные нормы, которые периодически дополняются и изменяются в связи с

внедрением тех или иных технологических новаций, установлены Федеральным законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»<sup>50</sup>. Данный Закон регламентирует достаточно широкую сферу, которая в связи с технологическим развитием, внедрением новых технических и программных средств требует постоянного развития и наличия актуальных правовых норм, регулирующих соответствующие новации. Главной целью отрасли связи является создание условий для развития отрасли в целом и обеспечение услугами связи потребителей на всей территории Российской Федерации. Данная цель подразумевает необходимость обеспечения равного доступа всех слоев населения Российской Федерации к услугам связи, в том числе независимо от места жительства.

В соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» статья 52 Закона «О связи» дополнена абзацем, согласно которому оператор связи обязан обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений через подвижную радиотелефонную связь (изменения, внесенные статьей 16 вступают в силу с 1 июля 2016 г.).

Кроме того, Федеральным законом от 2 марта 2016 г. № 42-ФЗ «О внесении изменений в статью 55 Закона «О связи» и статью 37 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ «О почтовой связи»<sup>51</sup> скорректированы сроки рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг связи. В частности устанавливается, что:

- претензия, связанная с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления;
- оператор обязан рассмотреть претензию и проинформировать о результатах лицо, предъявившее претензию, в течение 30 дней (ранее – 60 дней) со дня регистрации (в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии);
- претензии, связанные с оказанием услуг междугородной и международной телефонной связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи не заключен, рассматриваются в течение 60 дней со дня регистрации претензии;
- с 2 месяцев до 30 дней сокращен срок, в течение которого должны быть даны письменные ответы на претензии пользователей услуг почтовой связи, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи.

#### *Оказание услуг телефонной связи*

Телефонная связь постоянно видоизменяется: обрастает новыми опциями, становится более удобной, то есть эволюционирует. Одновременно с этим происходит изменение правового регулирования оказания услуг телефонной связи. В процессе консолидации нормативных правовых актов устраняется их множественность

---

<sup>50</sup> Далее – Закон «О связи».

<sup>51</sup> Далее – Закон № 42-ФЗ.

по одним и тем же вопросам путем создания крупных однородных актов в системе законодательства. В результате консолидации новый укрупненный акт не меняет содержания правового регулирования и не вносит новелл в действующее законодательство.

Примером консолидированного акта, когда в процессе консолидации нормативных правовых актов устранена их множественность, может служить постановление Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи»<sup>52</sup>, которым были утверждены Правила оказания услуг телефонной связи, начавшие действовать с 15 января 2015 г. В этом документе объединены нормы, содержащиеся ранее в Правилах оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 г. № 310 и Правилах оказания услуг подвижной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 г. № 328.

Пришедшие на смену им Правила № 1342 привели к общему знаменателю услуги местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, услуги подвижной радиосвязи, услуги подвижной радиотелефонной связи и услуги подвижной спутниковой радиосвязи, оказываемые на основании возмездных договоров.

При этом необходимо отметить некоторые изменения, внесенные в новый документ.

Так, изменена трактовка понятия «карта оплаты услуг телефонной связи». Теперь – это «носитель информации, используемый для доведения до оператора связи сведений об оплате (предоплате) услуг телефонной связи или таксофонов». Ранее картой оплаты услуг телефонной связи считалось «средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи инициировать вызов, идентифицировав абонента и (или) пользователя услугами телефонной связи перед оператором связи как плательщика в сети связи оператора связи». Новое определение дает меньше оснований считать карту оплаты товаром, в том числе для предлагающих их дилеров (салонов связи).

В Правила № 1342 введены понятия «лицевой счет» и «роуминг», значительно упрощен порядок заключения договора с абонентом, которому теперь нет необходимости приобретать к нему различные документы.

В новых Правилах, как и в документе-предшественнике, названы обязательные сведения и существенные условия, которые в обязательном порядке должны присутствовать в договоре на оказание услуг связи. При этом их перечень сократился, что дает большую свободу сторонам договора. В нем теперь не нужно указывать тарифный план для оплаты услуг телефонной связи, вместо этого следует обозначить систему оплаты услуг телефонной связи. Таким образом, можно говорить о некой унификации условий договора.

Как и раньше, предусмотрена возможность заключения договоров на оказание услуг связи третьими лицами (посредниками). При этом следует обратить внимание на изменение Правил № 1342 в части порядка заключения договора через посредника, поскольку произошла оптимизация конструктива нормы документа. Третье лицо, выступающее от имени и за счет оператора связи в интересах принципала, в силу обязательственных правил гражданского законодательства (статья 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации) должно действовать на основании уполномочий, подтвержденных в обязательном порядке документально.

---

<sup>52</sup> Далее – Правила № 1342.

Такого рода информация относится к информации об исполнителе услуги, и в этой связи лицо, заключающее договор, по-прежнему обязано предоставить информацию об исполнителе услуги, в том числе документы, подтверждающие полномочия на заключение договора от имени оператора связи, в силу нормы пункта 1 статьи 8 Закона «О защите прав потребителей».

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2016 г. № 57 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»<sup>53</sup> в Правила № 1342 также внесены дополнения, в частности:

- оператор связи вправе предоставить лицу, имеющему намерение заключить договор об оказании услуг местной телефонной связи, возможность подать заявление о заключении договора об оказании услуг местной телефонной связи с использованием сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в случае массовой замены абонентских номеров оповещение абонентов производится через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

Кроме того, определено, что счет, выставяемый абоненту за услуги подвижной связи, должен содержать сведения о видах оказанных услуг подвижной связи не только с указанием их объема, но и по каждому абонентскому номеру.

Задолженность потребителю определяется по состоянию на 00 часов 00 минут того дня, который указан как срок информирования о состоянии задолженности.

#### *Услуги связи по передаче данных*

Постановлением № 57 также внесены дополнения в Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32.<sup>54</sup>

Оператор связи обязан по требованию гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя предоставить ему помимо информации, предусмотренной пунктом 15 Правил № 32, дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг связи по передаче данных. Теперь дополнительная информация на русском языке (при необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и систему информационно-справочного обслуживания до сведения гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя, а по заявлению абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи по передаче данных, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет). Внесенные изменения позволяют в значительной степени сократить временные затраты на получение той информации, которая интересна и необходима каждому конкретному абоненту.

Кроме того, расширен перечень обязанностей исполнителя услуг. Как и ранее, исполнитель обязан устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи по передаче данных, но информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи по передаче

---

<sup>53</sup> Далее – Постановление № 57.

<sup>54</sup> Далее – Правила № 32.



данных, теперь должна размещаться на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Оператор также через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или в местах работы с абонентами и (или) пользователями должен извещать абонентов и (или) пользователей об изменении тарифов не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов. По заявлению абонента извещение возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

#### *Услуги телевизионного вещания*

Федеральным законом от 13 июля 2015 г. № 257-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О средствах массовой информации» и Федеральный закон «О связи» внесены изменения в статью 46 Закона «О связи», согласно которой оператор связи, который оказывает услуги связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (за исключением услуг связи для целей проводного радиовещания) на основании договора с абонентом, в соответствии с условиями полученной лицензии обязан осуществлять в эксплуатируемых им сетях связи трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов в неизменном виде за свой счет (без заключения договоров с вещателями обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов и без взимания платы за прием и трансляцию таких каналов с абонентов и вещателей обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов).

Оператором связи, осуществляющим эфирную аналоговую и эфирную цифровую наземную трансляцию общероссийских обязательных общедоступных телеканалов и радиоканалов на всей территории Российской Федерации на безвозмездной основе, является федеральное государственное унитарное предприятие «Российская телевизионная и радиовещательная сеть».

В целях обеспечения свободы массовой информации и создания условий для получения населением социально значимой информации Указом Президента Российской Федерации от 24 июня 2009 г. № 715 «Об общероссийских обязательных общедоступных телеканалах и радиоканалах» утвержден перечень общероссийских обязательных общедоступных телеканалов и радиоканалов.

При этом предусмотрено, что услуги оператора обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов по предоставлению абоненту доступа к его сети связи и иные, входящие в состав услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, услуги оказываются абонентам на возмездной основе.

В свою очередь статьей 28 Закона «О связи» предусмотрено, что тарифы на услуги связи устанавливаются оператором связи самостоятельно. Таким образом, право на установление оператором связи тарифов на пакеты телеканалов, в которые входят также и общедоступные телеканалы, фактически не ограничено.

Абонент, желающий заключить договор исключительно на предоставление обязательных общедоступных телеканалов, очевидно, столкнется с рядом проблем. Во-первых, у большинства операторов общедоступные телеканалы, как правило, не объединены в самостоятельный пакет услуг, во-вторых, обязанность заключить договор исключительно на предоставление бесплатных телеканалов прямо в законе не закреплена.

Кроме того, в пункте 46 Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства

Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. № 785<sup>55</sup>, не закреплена обязанность оператора связи обеспечить возможность просмотра обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов в случае приостановления оказания услуг связи при нарушении абонентом требований, установленных Законом «О связи», Правилами № 785 и договором.

Таким образом, право абонента на безвозмездный просмотр общедоступных телеканалов является в большей степени декларативным, не имеет предметного, доступного механизма реализации.

С целью обеспечения реализации права абонента на безвозмездный просмотр общедоступных телеканалов очевидно требуется введение дополнительных норм в Закон «О связи», которые предусматривали бы обязанность оператора, который оказывает услуги связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, заключить с абонентом на основании его заявления договор на просмотр и (или) прослушивание обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов на условиях взимания платы за доступ к сети связи. При этом плата за доступ к сети связи должна регулироваться уполномоченными органами.

Кроме того, в пункте 46 Правил № 785 логично было бы предусмотреть обязанность оператора при приостановлении оказания платных услуг сохранить доступ абонента к сети связи с правом просмотра (прослушивания) обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов.

#### *Почтовая связь*

Приказом Минкомсвязи России от 31 июля 2014 г. № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»<sup>56</sup> с 3 февраля 2015 г. были введены в действия новые Правила оказания услуг почтовой связи.

В разделе VI Правил № 234 впервые определены особенности приема и доставки электронных почтовых отправлений, а также порядок направления отправителю уведомления в форме электронного документа о приеме электронных почтовых отправлений.

Направление отправителем простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи.

Направление электронных почтовых отправлений может осуществляться отправителями, прошедшими регистрацию в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Кроме того, как уже отмечалось ранее, в соответствии с Законом № 42-ФЗ с 2 месяцев до 30 дней сокращен срок, в течение которого должны быть даны письменные ответы на претензии пользователей услуг почтовой связи, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи.

Несмотря на то, что упомянутые нормативные правовые акты существенно изменили законодательство Российской Федерации о связи и средствах массовой информации, тем самым сделав шаг к урегулированию складывающихся отношений

---

<sup>55</sup> Далее – Правила № 785.

<sup>56</sup> Далее – Правила № 234.

в области предоставления потребителям услуг связи, осталось еще много противоречий и пробелов. Помимо этого появились новые вопросы, которые ждут своего решения.

Анализ применения в 2015 г. законодательства в области защиты прав потребителей услуг связи показывает, что к числу проблемных в сфере защиты прав потребителей услуг связи относится вопрос соблюдения порядка перенесения абонентского номера.

В настоящее время порядок перенесения абонентского номера урегулирован Правилами № 1342.

Роспотребнадзор осуществляет оценку фактов нарушений порядка перенесения абонентского номера в рамках установленных административных процедур, в ряде случаев квалифицируя установленные нарушения как оказание услуг с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (ст. 14.4 КоАП РФ).

Согласно «Положению о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций», утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228, функции по контролю и надзору за соблюдением физическими или юридическими лицами Закона «О связи», а также контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных условий и требований в области оказания услуг связи осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

Установление и оценка фактов нарушений порядка перенесения абонентского номера (включая доказывание факта нарушения, установление лица, виновного в совершении правонарушения и др.) сопряжена для территориальных органов Роспотребнадзора со значительными сложностями, поскольку в большинстве случаев речь идет о технических особенностях процедуры перенесения номера, которая непосредственно взаимосвязана с организационно-техническим взаимодействием операторов подвижной радиотелефонной связи.

При этом требования к порядку такого взаимодействия урегулированы не нормами законодательства о защите прав потребителей, а отраслевыми нормативными актами (в том числе, приказом Минкомсвязи России от 19 января 2016 г. № 3 «Об утверждении требований к порядку организационно-технического взаимодействия операторов подвижной радиотелефонной связи при обеспечении перенесения абонентского номера»).

Таким образом, создается риск неполной оценки проблемы должностным лицом Роспотребнадзора в связи с наличием определенных технических особенностей самой процедуры перенесения номера, которые нормируются специальными актами.

Еще одной проблемой сферы услуг связи является информирование абонентов об изменении тарифов.

В соответствии с Правилами № 1342 оператор связи обязан не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

По мнению Роспотребнадзора, размещение информации об изменении тарифов на сайте оператора не является адресным, и если абонентам мобильной связи гарантирован дополнительный, более индивидуальный способ информирования об

изменении тарифа, то интересы абонентов услуг стационарной телефонной связи в данном случае не учтены.

Представляется необходимым ввести положение о дополнительном способе информирования абонентов местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи об изменении тарифов.

По-прежнему являются актуальными проблемы предоставления абонентам дополнительных услуг.

Ранее в действующем законодательстве Российской Федерации контентным услугам не отводилось должное место, специальные нормы, касающиеся порядка их предоставления, отсутствовали. В результате проблема навязывания таких услуг встала настолько остро, что вызвала необходимость внесения изменений в законодательство в области связи.

С 2014 г. вступили в силу изменения в Закон «О связи», касающиеся порядка предоставления дополнительных услуг. На данный момент установлена обязательная однозначная идентификация абонента и его согласия на предоставление дополнительной услуги, регламентированы требования к составу информации о дополнительной услуге, предоставляемой абоненту перед получением такого согласия, предусмотрена возможность ограничения предоставления таких услуг (посредством отключения на основании обращения абонента специального лицевого счета).

Указанные изменения безусловно представляют собой серьезный шаг в защите прав абонентов и позволили решить многие проблемные вопросы, связанные с предоставлением контентных услуг. Тем не менее предоставление абонентам дополнительных услуг сопряжено с определенными проблемами.

На данный момент устанавливается возможность подключения дополнительных услуг только при совершении абонентом действий, однозначно идентифицирующих абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление.

Как следует из правил оказания услуг связи, идентифицировать абонента и его абонентскую станцию позволяет идентификационный модуль (в прежних правилах оказания услуг подвижной связи присутствовал термин «sim-карта»).

В связи с этим первое из перечисленных требований (идентификация абонента) в данном случае выполняется, однако, что касается второго требования (достоверное установление волеизъявления), то его соблюдение оценить достаточно проблематично.

В настоящее время единственным возможным выходом является оценка той информации, которая предоставляется до подключения услуги, с точки зрения полноты и достоверности. В случае, если данная информация позволяла абоненту осознать платный характер услуги и оценить иные условия ее предоставления в соответствии с требованиями закона, это может свидетельствовать о достоверном установлении волеизъявления абонента на подключение услуги.

Однако на практике полнота предоставляемой информации не всегда свидетельствует о том, что абонент с ней ознакомился, причем речь может идти не только о том случае, когда абонент сознательно идет на риск и игнорирует необходимость прочтения всех условий предоставления услуги.

Например, при активации контентных услуг с абонентских устройств, оборудованных идентификационным модулем и доступом в интернет, потребители в своих обращениях часто указывают на произвольное или случайное подключение услуги (например, речь идет о «клике» по интерактивной кнопке «ОК» на абонентском оборудовании с сенсорным экраном, например, планшетном компьютере) или сообщают об отсутствии действий, направленных на подключение услуги. Предположи-

тельно, подключение услуги может быть сопряжено с действием вредоносного программного обеспечения, распространением спама, действием всплывающих окон и иных интерактивных элементов, при активации которых абонентом невольно осуществляется подключение услуги.

В данном случае факт активации услуги с надлежаще идентифицированного в сети подвижной связи устройства и факт предоставления полной информации об услуге в месте ее активации (например, на каком-либо сайте) фактически лишают абонента и надзорные органы возможности доказать факт нарушения прав потребителей, поскольку формально требования закона оператором при этом соблюдены. Факт не вполне добросовестных действий, направленных на продвижение услуги, или факт распространения вредоносного программного обеспечения практически недоказуем.

Суть проблемы кроется в отсутствии закрепленного перечня конклюдентных действий, которые позволяют установить волеизъявление абонента на подключение дополнительных услуг.

В связи с этим представляется возможным дополнить Закон «О связи» положениями, раскрывающими конкретный порядок установления волеизъявления лица на получение дополнительной услуги.

При этом способ установления волеизъявления лица на подключение услуги должен гарантировать исключение совершения абонентом случайных действий, а также снизить риски злоупотреблений и недобросовестных действий со стороны операторов и их контрагентов с целью продвижения контентных услуг.

Как и в предыдущие годы, в отчетном периоде в Роспотребнадзор продолжали поступать жалобы потребителей, связанные с неудовлетворительным качеством услуг связи.

Ключевая проблема заключается в том, что вопросы качества услуг связи в рамках надзора, осуществляемого территориальными органами Роспотребнадзора, фактически решены быть не могут. Нормативными правовыми актами, контроль за соблюдением которых осуществляют территориальные органы Роспотребнадзора, не регламентируются показатели качества услуг связи. Более того, в отношении большинства видов услуг связи вообще не установлены обязательные требования к качеству услуги связи на стадии ее предоставления непосредственно абоненту.

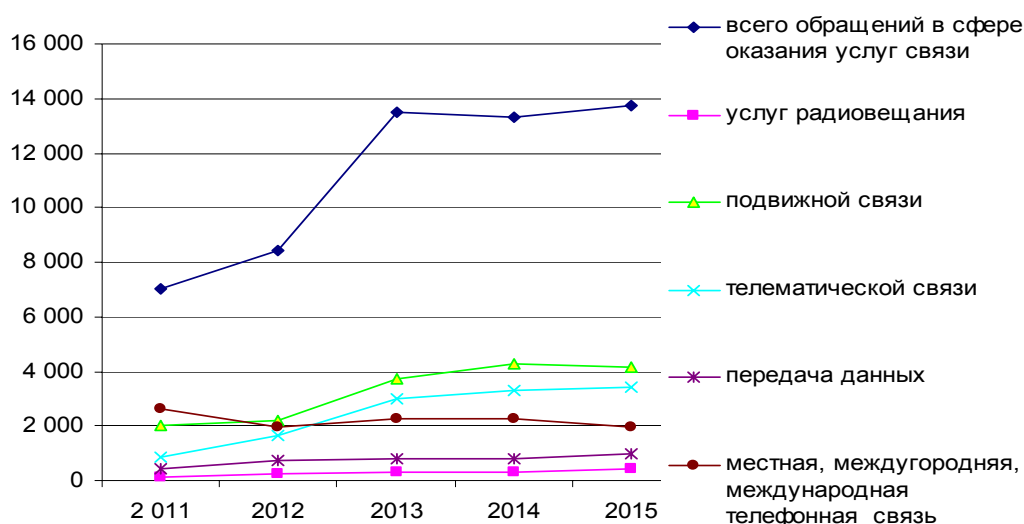
Например, показатели качества телематических услуг связи, как следует из пункта 22 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575, отнесены к договорным условиям.

Фактически это приводит к тому, что оператором заранее устанавливается определенный диапазон показателей качества интернета, предоставляемого абоненту, в формулировке «до», без установления нижней границы такого диапазона («до 5 Мбит», «до 100 Кбит»).

Таким образом, при предоставлении услуг по доступу к сети Интернет часто складывается парадоксальная ситуация: при потреблении некоего объема услуг, который фиксируется биллинговой системой оператора, так называемая «скорость интернета» вообще может не позволять абоненту нормально пользоваться услугой. При этом формально условия договора оператором не нарушаются.

Представляется необходимым установить минимальные обязательные требования к качеству различных услуг связи, предоставляемых абонентам (в первую очередь, телематических услуг связи).

В 2015 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 13 742 обращения, связанные с предоставлением услуг связи, что на 3,4 % больше по сравнению с предыдущим годом (13 295), из них 12 248 – письменных (на 11 % больше, чем в 2014 г.). Сохраняется устойчивая тенденция увеличения количества обращений по всем видам связи, за исключением местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи, что связано с динамичным развитием сферы услуг подвижной связи и, как следствие, с постепенным снижением объемов потребления стационарной телефонной связи (рис. 2.4.1).



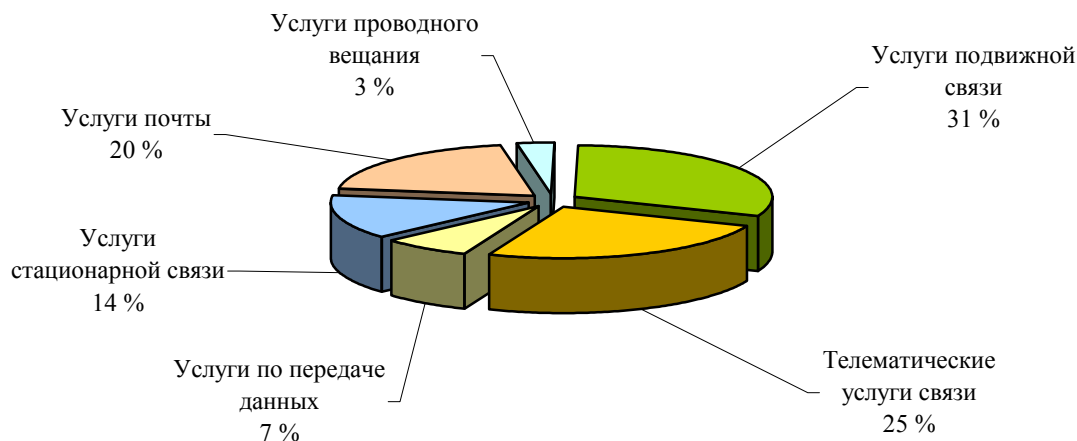
**Рис. 2.4.1.** Динамика количества поступивших в Роспотребнадзор обращений граждан по видам связи, ед.

Анализ работы с обращениями потребителей услуг связи в региональном разрезе показывает, что наиболее активны потребители услуг связи гг. Москвы, Санкт-Петербурга и Свердловской области (12, 8 и 4 % от всех обращений соответственно). При этом почти половина всех обращений потребителей (6 422 обращения) приходится на 11 регионов России (рис. 2.4.2).



**Рис. 2.4.2.** Количество обращений потребителей услуг связи в 11 регионах Российской Федерации, ед.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 31 %, телематических услуг связи – 25 %, услуг почты – 20 %. Структура обращений потребителей по видам услуг связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2015 г., представлена на рис. 2.4.3.



**Рис. 2.4.3.** Структура обращений граждан (потребителей) с жалобами на услуги связи, %

Также основными проблемными вопросами при осуществлении защиты прав потребителей услуг связи в 2015 г. явились проблемы, связанные с их качеством. Поскольку согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228, функции по контролю и надзору за соблюдением физическими или юридическими лицами Закона «О связи», а также контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных условий и требований в области оказания услуг связи осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, Роспотребнадзор направляет копии подобных обращений для рассмотрения в пределах компетенции Роскомнадзора. Всего в 2015 г. было перенаправлено 1 751 обращение (в 2015 г. – 1 845), из них на подвижную связь – 630 и телематические услуги – 387 (2014 г. – 621 и 546 соответственно).

Всего же в Роскомнадзор<sup>57</sup> в 2015 г. поступило 29 446 обращений граждан по вопросам в сфере связи, что составляет 29 % от общего числа поступивших в Роскомнадзор обращений.

С жалобами на операторов подвижной радиотелефонной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком» и ПАО «Мегафон» в 2015 г. в Роскомнадзор поступило 3 113 обращений (в 2014 г. – 2 705 обращений), что составляет 10,5 % от общего числа поступивших обращений, касающихся сферы связи, из них:

- 969 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;
- 617 отмечали отсутствие связи;
- 124 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;
- 582 отметили плохое качество функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного интернета, шум, треск, неразборчивость речи,

<sup>57</sup> Данные представлены письмом Роскомнадзора от 24 февраля 2016 г. № 03ПА-14368.

пропадание слогов и слов при разговорах абонентов, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т. д.).

Наибольшее число обращений содержало жалобы на деятельность ПАО «МТС» – 1 588 обращений, что составляет 51 % от общего числа обращений, касающихся деятельности операторов подвижной радиотелефонной связи.

В связи с принятием Федерального закона от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», обязавшего операторов связи с 8 апреля 2014 г. реализовывать услугу переносимости мобильных номеров (MNP) в определенные сроки, в Роскомнадзор в 2015 г. поступали обращения, связанные с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе на отказ оператора связи принять заявление от абонента, на не оказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушения сроков перенесения номера и т. д. Всего в Роскомнадзор в 2015 г. поступило от потребителей по данной тематике 572 обращения (в 2014 г. – 731 обращение), что составляет 1,9 % от числа обращений в сфере связи.

С жалобами на организацию ФГУП «Почта России» в Роскомнадзор поступило 9 713 обращений, что на 10 % меньше, чем в 2014 г.

По вопросам функционирования оборудования связи в Роскомнадзор поступило 811 обращений, по вопросам, касающимся разрешительной деятельности и лицензирования – 949 обращений.

Одним из важных факторов, определяющих как выбор поставщика, так и степень удовлетворенностью услугами, являются качественные характеристики услуг связи. В контексте быстрого развития рынка связи, характеризующегося появлением все новых устройств для коммуникации и одновременно их функциональной унификацией, нивелирующей различия между видами связи, такие требования граждан представляются объективными и соответствующими текущему положению на потребительском рынке.

Из анализа поступивших в 2015 г. в ФАС России<sup>58</sup> обращений потребителей следует, что большинство жалоб касалось качества предоставления услуг доступа к сети Интернет, а именно на скорость доступа. Это связано с тем, что в договоре или рекламных материалах оператор связи указывает максимальную скорость доступа к сети Интернет, что вводит абонентов в заблуждение. В настоящее время за оператором связи законодательно не закреплена обязанность по указанию минимальной скорости доступа к сети Интернет.

При рассмотрении обращений потребителей специалистами Роспотребнадзора было установлено, что в 2015 г. сохраняют актуальность проблемы, связанные:

- с нарушением сроков доставки, утерей почтовых отправлений;
- с навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента, снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения на «короткие» номера, подключение дополнительных услуг на условиях «льготного» бесплатного периода с последующим взиманием платы при отсутствии отказа абонента от услуги);
- с нарушением порядка перенесения абонентских номеров;
- с нарушением порядка оказания услуг в роуминге, в том числе, отсутствием приостановления услуг при исчерпании денежных средств на лицевом счете;
- с ненадлежащим информированием об условиях тарифных планов, изменение тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;

---

<sup>58</sup> Данные представлены письмом ФАС России от 1 марта 2016 г. № ЦА/12733/16.

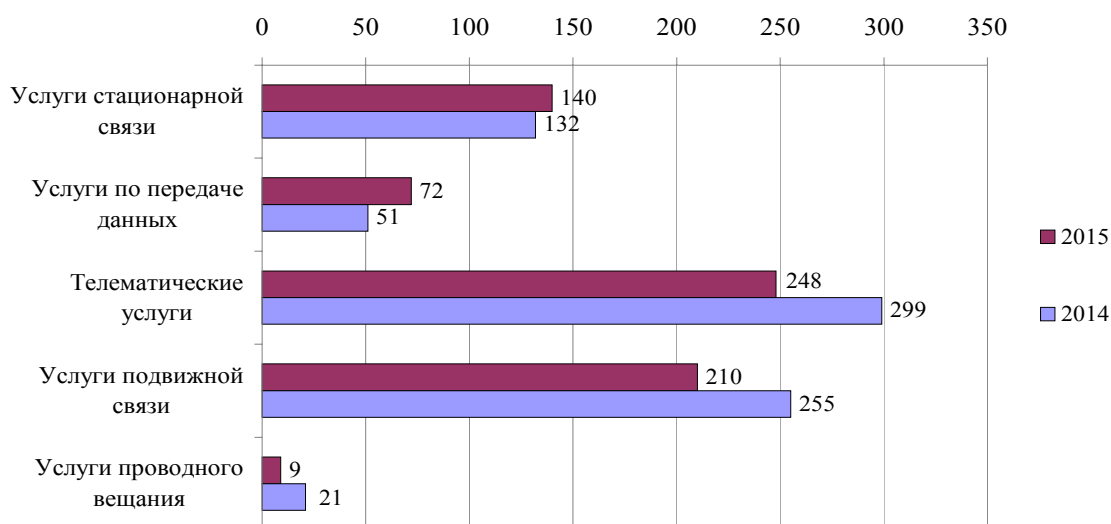


- с отказом в возврате абонентской платы при отказе потребителя от исполнения договора до истечения расчетного периода, за который установлен платеж;
- с оказанием услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством требований;
- с непредоставлением информации об исполнителе и оказываемых услугах;
- с несоблюдением требований к счетам на оплату услуг связи, порядку их доставки;
- с приостановлением оказания услуг связи абоненту без надлежащего уведомления потребителя;
- с рассмотрением претензий потребителей (абонентов) исполнителем услуг (оператором связи) в срок, установленный пунктом 7 статьи 55 Закона «О связи», в шестьдесят дней со дня ее регистрации, тогда как статья 31 Закона «О защите прав потребителей» определяет необходимость их разрешения в десятидневный срок;
- с несвоевременностью предоставления информации о состоянии лицевого счета при использовании услуг в международном роуминге и прочие.

Постоянная разработка и внедрение новых технологий, активная, а в отдельных случаях и агрессивная маркетинговая политика операторов связи на фоне запоздания нормативно-правового регулирования, низкой информированности граждан о своих правах, выводит защиту прав потребителей услуг связи в приоритетные направления деятельности надзорных органов.

В 2015 г. в сфере оказания услуг связи проведена 821 проверка, что на 13 % меньше по сравнению с 2014 г., в основном за счет сокращения проверок организаций, оказывающих услуги подвижной связи и телематических услуг.

Тем не менее, как и в предыдущие годы, наибольшее количество проверок проведено в сфере оказания телематических услуг, услуг подвижной и стационарной телефонной связи (рис. 2.4.4.).



**Рис. 2.4.4.** Динамика количества проверок по видам услуг связи, проведенных Роспотребнадзором, ед.

В ходе проведения проверок было выявлено 1 917 нарушений, из них при оказании телематических услуг – 734 нарушения (38 %), услуг почтовой связи – 347 нарушений (18 %), услуг подвижной связи – 369 нарушений (19 %), стационарной связи – 332 нарушения (17 %). Как результат – вынесено 617 постановлений о привле-

чении виновных к административной ответственности, из них в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих телематические услуги – 202 постановления, услуги почтовой связи – 173, услуги подвижной связи – 112, стационарной связи – 97.

Причем следует отметить, что в структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2015 г., как и 2012—2014 гг., по-прежнему остается большим процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (43,2 %), и статьи 16, определяющей недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей (14,8 %) (табл. 2.4.1 и 2.4.2).

Таблица 2.4.1

**Динамика выявленных нарушений в сфере услуг связи  
в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2012		2013		2014		2015	
	кол-во, ед.	доля, %	кол-во, ед.	доля, %	кол-во, ед.	доля, %	кол-во, ед.	доля, %
Всего, в том числе по статьям:	1 060	100	1 180	100	1 235	100	1 917	100
Статья 4 (качество услуги)	56	5,3	120	10,2	83	6,7	68	6,2
Статья 5, 6 (гарантия и др.)	4	0,4	8	0,7	12	1,0	5	0,5
Статьи 8—10, 12 (информация об услуге, исполнителе услуги)	538	50,7	610	51,7	622	50,4	472	43,2
Статья 11 (режим работы исполнителя)	30	2,8	25	2,1	15	1,2	10	0,9
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	267	25,2	222	18,8	274	22,2	162	14,8
Другие статьи	165	15,6	195	16,5	229	18,5	385	34,4

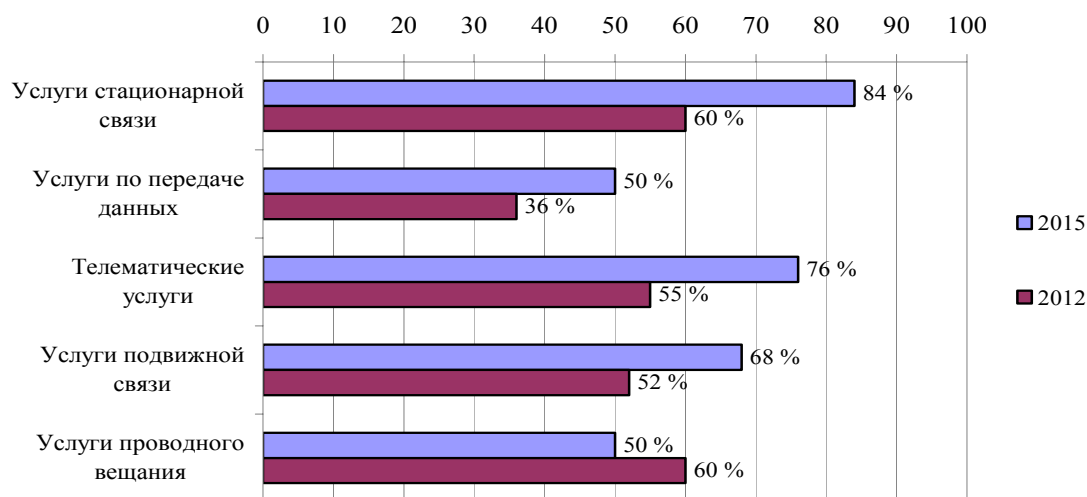
Таблица 2.4.2

**Динамика административных мер, принятых при осуществлении  
федерального государственного надзора**

Основные результаты надзора в области защиты прав потребителей услуг подвижной связи	2012	2013	2014	2015
Количество проведенных проверок, всего	1 023	1 079	924	821
в том числе плановых	280	290	194	171
Количество проведенных административных расследований	331	255	246	200
Количество выявленных нарушений статей Закона «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг связи	1 974	2 143	2 231	1 917
Составлено протоколов об административном правонарушении	737	967	838	739
Число вынесенных постановлений о назначении административного наказания, всего	638	815	739	617
из них о назначении наказания в виде штрафа	558	747	678	549
Общая сумма наложенных штрафов, тыс. руб.	3 588,5	8 019,7	8 684,2	6 546,7

В 2015 г., как и в предыдущие три года, сохранилась тенденция к снижению количества проведенных административных расследований: с 246 в 2014 г. до 200 в 2015 г. (на 18 %), исключение составил показатель количества административных расследований в сфере оказания услуг по передаче данных.

Тем не менее эффективность административных расследований имеет положительную динамику. В частности, доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, увеличилась с 60 % в 2012 г. до 76 % в 2015 г. или 152 из 200 административных расследований (рис. 2.4.5.).



**Рис. 2.4.5.** Доля административных расследований по видам связи, проведенных Роспотребнадзором, в ходе которых установлены нарушения, %

В 2015 г. судебными органами была поддержана позиция Роспотребнадзора по ряду вопросов, связанных с реализацией законных прав потребителей услуг связи.

*Пример 1.* Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан обратилось в суд с иском в защиту неопределенного круга потребителей к ООО «АСТ-Импульс» о признании действий общества противоправными, которые выразились в оказании услуг связи для целей кабельного вещания жителям города Зеленодольска с нарушением требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, которое выразилось во включении в договоры условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации, а именно: абонент несет ответственность (в том числе и административную) за неправильное использование оборудования кабельной сети; претензии, предъявленные по истечении одного месяца со дня обнаружения недостатков, оплаты услуг и иных вопросов, обусловленных договором, не рассматриваются.

Указанные условия противоречили требованиям части 1 статьи 1.6 КоАП РФ, пункта 56 Правил № 785, подпункт 1 пункта 5 статьи 55 Закона «О связи».

Данные нарушения были выявлены в ходе проведения специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан плановой выездной проверки. По результатам проверки общество было привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ. Причем, ООО «АСТ-Импульс» дважды обращалось в судебные инстанции (в Арбитражный суд Республики Татарстан и Одиннадцатый Арбитражный апелляционный суд) с заявлением об обжаловании постановления и отмене предыдущего судебного решения. Однако решениями судов в удовлетворении заявленных требований было отказано.

В свою очередь, решением Зеленодольского городского суда от 3 июля 2015 г. иски о возмещении ущерба, причиненного нарушением, удовлетворены. Решением суда от 3 июля 2015 г. иски о возмещении ущерба, причиненного нарушением, удовлетворены.

рены, и у ООО «АСТ-Импульс» возникла обязанность довести до сведения потребителей решения суда в месячный срок со дня вступления решения в законную силу через средства массовой информации: интернет-ресурсы, печатные издания (дело № 2-2652/2015).

**Пример 2.** Управление Роспотребнадзора по Архангельской области обратилось в Октябрьский районный суд г. Архангельска в интересах неопределенного круга потребителей с иском к ЗАО «Архангельские мобильные сети» о признании противоправными действий по включению в типовые формы (информационные карты) по тарифным планам «Оранжевый», «Бирюзовый», «Розовый», размещенные на официальном сайте оператора связи и являющиеся неотъемлемой частью договора на оказание услуг подвижной связи, условия о том, что в случае нахождения баланса лицевого счета абонента равным нулю или ниже нулевой отметки в течение 180 (ста восемьдесят) последовательных календарных дней, договор об оказании услуг связи считается расторгнутым по инициативе абонента.

В обосновании иска указано, что нахождение баланса лицевого счета абонента ниже порога отключения свидетельствует о нарушении абонентом условий договора, и может повлечь его приостановление, но по инициативе оператора связи. Вместе с тем само по себе неисполнение условий договора абонента не может свидетельствовать о желании абонента прекратить взаимоотношения с оператором в рамках заключенного договора и достоверно не свидетельствует о желании абонента прекратить правоотношения с оператором.

Условие, которое содержится в тарифных планах «Оранжевый», «Бирюзовый», «Розовый», нельзя признать активным, однозначно направленным на прекращение договорных отношений по инициативе абонента, поскольку по существу является бездействием, а не предложением расторгнуть договор, которое направлено оператору.

Таким образом, включение данного условия в тарифные планы «Оранжевый», «Бирюзовый», «Розовый», являющиеся неотъемлемой частью договора об оказании услуг связи, ущемляет права потребителей, противоречит положениям Закона «О защите прав потребителей» и поэтому включено ответчиком в условия, обязательные для всех потребителей услуг связи, необоснованно.

Учитывая, что включение ЗАО «Архангельские мобильные сети» в договор об оказании услуг связи данного условия не было основано на законе и ущемляло права неограниченного количества потребителей, суд признал противоправными его действия и обязал довести до потребителей настоящее решение суда от 27 мая 2015 г. по делу № 2-2930/2015 путем его размещения в средствах массовой информации в течение десяти дней со дня вступления решения суда в законную силу.

Согласно определению районного суда г. Архангельска сторона по гражданскому делу по иску Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Архангельской области в интересах неопределенного круга лиц к ЗАО «Архангельские мобильные сети» о признании противоправными действий и их прекращении, заменена на общество с ограниченной ответственностью «Т2 Мобайл».

В дальнейшем Судебная коллегия по гражданским делам Архангельского областного суда рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по апелляционной жалобе ООО «Т2 Мобайл» на решение Октябрьского районного суда г. Архангельска от 27 мая 2015 г. об удовлетворении иска о защите прав неопределенного круга потребителей и определила апелляционную жалобу ООО «Т2 Мобайл» оставить без удовлетворения (дело № 33-5490/15).

## 2.5. Туристские услуги

Значение защиты прав потребителей в сфере туризма определяется очевидным фактом – турист по определению физическое лицо, пользующееся услугами туристической индустрии исключительно для собственных нужд, то есть каждый турист априори потребитель.

Данное обстоятельство нашло отражение в Указе Президента Российской Федерации от 22 декабря 1995 г. № 1284 «О реорганизации и развитии туризма в Российской Федерации», в котором отмечается, что «недостаточно эффективная система государственного регулирования туризма открывает возможности для недобросовестной конкуренции, нарушения прав потребителей туристических услуг, слабо стимулирует развитие иностранного и внутреннего туризма, создает возможности для криминализации туристического бизнеса, экспансии иностранных фирм на отечественном туристическом рынке».

Таким образом, была определена концепция защиты прав потребителей туристических услуг, суть которой заключается в приоритетном создании благоприятной среды для реализации прав потребителей, в том числе прав на информацию и качественное обслуживание туристов. Что же касается защиты прав потребителей в случае ущемления их прав и законных интересов, то наличие эффективных механизмов, определенных Законом о защите прав потребителей, оказалось достаточным для системного обеспечения соответствующих потребностей граждан, в том числе на справедливое разрешение споров в суде.

Реализация указанного стратегического подхода привела к формированию специфики действующей системы нормативно-правового регулирования в сфере туризма. Изначально низкий спрос на туристские услуги на внутреннем российском рынке в 90-е годы прошлого века (прежде всего, по причине неразвитости сферы услуг в целом) при превалировании задач развития выездного туризма оказали существенное влияние на содержание норм Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туристской деятельности). Большинство защитных преференций граждан, определенных Законом о туристской деятельности, касаются разных аспектов правоотношений туристов (заказчиков туристского продукта) с туроператорами, турагентами и прочими субъектами туристской индустрии, осуществляющими комплексное обслуживание туристов на основе возмездного договора о реализации туристского продукта.

По информации, поступившей из Федерального агентства по туризму, в 2015 г. Ростуризмом рассмотрено 4 206 (на 14 % больше, чем в 2014 г.) письменных и электронных обращений граждан и организаций. Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств туристическими компаниями, в том числе ненадлежащее качество оказываемых услуг; на отказ туристических компаний в возврате полной стоимости турпродукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта (отказе от исполнения договора); не предоставление или предоставление не в полной мере обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристских услуг и иные нарушения прав потребителя туристическими компаниями.

Следует отметить, что в целях защиты интересов туристов, направляющихся за рубеж с целью отдыха, Минкультуры России разработан законопроект, предусматривающий изменения в Закон о туристской деятельности и в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. Федеральный закон от 2 марта 2016 г. № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» (который Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации 25 февраля 2015 г. был принят в первом чтении (постановле-

ние Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 6193-6 ГД) подписан Президентом Российской Федерации В.В. Путиным 2 марта 2016 г.<sup>59</sup> Начало действия документа – 01 января 2017 г. (за исключением отдельных положений).

Документом, в частности:

- в дополнение к существующим гарантиям создается новый механизм ответственности туроператоров – фонды персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма (основное их назначение – финансирование ассоциацией «Турпомощь» расходов на оказание экстренной помощи туристам конкретного туроператора);

- изменяются размеры взносов туроператоров в резервный фонд ассоциации «Турпомощь» в зависимости от количества туристов и общей цены турпродукта туроператора, а также размеры финансового обеспечения туроператоров выездного туризма;

- ужесточается административная ответственность туроператоров за нарушение законодательства;

- с 1 января 2018 г. вводится ряд новых положений, касающихся электронной путевки;

- вводятся положения, направленные на конкретизацию полномочий органов государственной власти в сфере туризма на федеральном, региональном уровнях, прав муниципальных образований в сфере туризма;

- определяются приоритетные направления государственного регулирования туризма (поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального, детского, самодельного туризма);

- уточняются положения, касающиеся учета и отчетности в данной сфере деятельности;

- Федеральный закон «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» дополняется положением, согласно которому аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, осуществляется в соответствии с законодательством РФ о туристской деятельности;

- взносы в резервный фонд и фонд персональной ответственности туроператора в размерах, предусмотренных настоящим Федеральным законом, за 2017 год должны быть уплачены туроператорами, осуществляющими деятельность в сфере выездного туризма, в течение 30 дней со дня вступления в силу настоящего Федерального закона.

Изменения направлены на совершенствование законодательства в части правового регулирования, прежде всего, выездного туризма, в том числе на повышение защиты интересов потребителей туристских услуг и качества предоставляемых услуг, на создание прозрачного и контролируемого туристского рынка, а также на усиление ответственности туроператоров.

По состоянию на 31 декабря 2015 г., по данным Федерального агентства по туризму, в Едином реестре туроператоров содержались сведения о 4 244 юридических лицах, осуществляющих туроператорскую деятельность, в том числе в сферах: внутреннего туризма – 3 933, международного въездного и выездного туризма – 2 444, въездного туризма – 733, гражданская ответственность которых перед туристами застрахована на общую сумму более 25,3 млрд руб. (табл. 2.5.1).

---

<sup>59</sup> <http://www.pravo.gov.ru>.

Таблица 2.5.1.

**Структура реестра туроператоров**

Год	Количество туроператоров в Едином Федеральном реестре	Внутренний туризм	Международный въездной и выездной туризм	В т. ч. международный въездной туризм (из столбца 3)
2010	4 393	1 858	2 169	566
2011	4 718	1 833	2 885	656
2012	4 685	1 889	2 796	580
2013	4 608	2 421	2 187	225
2014	4 275	2 626	1 649	161
2015	4 244	3 933	2 444	733

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей имеет комплексный характер, образуя обширную матрицу норм базовых, специальных и отраслевых законов (ГК РФ, Закон о защите прав потребителей, Воздушный кодекс Российской Федерации (далее – ВК РФ), Закон о туристской деятельности и др.), а также подзаконных актов. Правила оказания услуг (продажи товаров), утвержденные Правительством Российской Федерации (статья 39.1 Закона о защите прав потребителей), являются удобным инструментом регламентирования порядка предоставления услуг в отдельных секторах потребительского рынка в случае наличия специальных отраслевых норм, закрепленных на законодательном уровне и дополняющих базовые нормы Закона о защите прав потребителей.

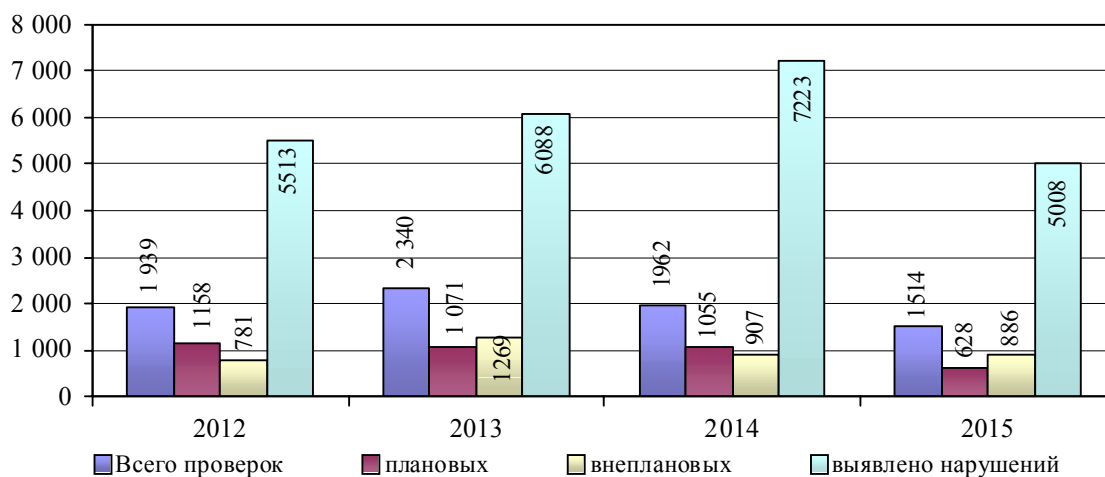
Так, Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительством Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 (далее – Правила), основаны одновременно на положениях Закона о туристской деятельности и Закона о защите прав потребителей, создавая тем самым достаточную нормативную базу для принятия превентивных мер в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, а также для обеспечения возможности эффективной защиты прав и законных интересов потребителей в гражданско-правовом (претензионно-исковом) порядке. Указанное обстоятельство подтверждается соответствующими статистическими показателями.

По данным отраслевого статистического наблюдения в 2015 г. в Роспотребнадзор поступило 3 649 (2014 г. – 3 933) обращений, связанных с нарушениями прав потребителей при предоставлении туристских услуг, что на 7,8 % меньше, чем в 2014 г. Суть вопросов, содержащихся в обращениях граждан (потребителей), поступающих в Роспотребнадзор, можно разделить на следующие категории:

- непредоставление туроператорами (турагентами) или предоставление не в полной мере информации об основных потребительских свойствах туристских услуг;
- отказ в возврате полной стоимости турпродукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта (отказе от исполнения договора);
- непредоставление информации о туроператоре, его полном и сокращенном наименовании, адресе (месте нахождения), почтовом адресе и реестровом номере, в том числе способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет) при реализации турагентом турпродукта от своего имени;

- включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителей;
- задержки вылета туриста и иные вопросы, связанные с изменением времени вылета чартерных рейсов;
- ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, которые обеспечивает туроператор.

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 1 514 проверок деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих туристские услуги (в 2014 г. – 1 962), из них по обращениям граждан проведено 886 внеплановых проверок (2014 г. – 907 проверок). Количество выявленных нарушений составило 5 008, то есть при каждой проверке выявлялось более 3 нарушений законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере (в 2014 г. этот показатель составил 3,6 нарушения на каждую проверку) (рис. 2.5.1).



**Рис. 2.5.1.** Количество проверок, проведенных в сфере предоставления туристских услуг, и выявленных нарушений, ед.

Из общего числа выявленных нарушений 55,85 % составили нарушения непосредственно положений Закона о защите прав потребителей, основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию.

В общей сложности за неправомерную деятельность в сфере предоставления туристских услуг в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было наложено административных штрафов на общую сумму 8291,5 тыс. руб. При этом чаще всего нарушения квалифицировались по следующим составам: части 1 статьи 14.4, части 2 статьи 14.4, части 1 статьи 14.5, части 1 ст. 14.6, статье 14.7, части 1 статьи 14.8, части 2 статьи 14.8, части 3 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях участия в судебной защите потребителей в порядке статьи 40 Закона о защите прав потребителей и статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей туристских услуг были даны заключения по 250 гражданским делам, из которых требования потребителей были удовлетворены в 223 (89,2 %) случаях. Присуждено денежных



средств в пользу потребителей на общую сумму 22 713,2 тыс. руб., из которых 1 379,7 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. было подано 135 исков в суд, в том числе в защиту неопределенного круга потребителей – 56 исков. В течение 2015 г. судами было рассмотрено 99 исков, из них 44 – в защиту неопределенного круга потребителей туристских услуг. Из рассмотренных исков было удовлетворено 99, в том числе 44 – в защиту неопределенного круга потребителей (то есть все рассмотренные иски). Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 5 822,0 тыс. руб., в том числе 168 тыс. руб. – компенсация морального вреда.

Роспотребнадзором в рамках установленных полномочий, в том числе по даче разъяснений юридическим и физическим лицам по вопросам, отнесенным к компетенции Службы (пункт 6.2. Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322), в целях реализации прав граждан на просвещение в области защиты прав потребителей (статья 3 Закона о защите прав потребителей) организована система информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Информирование заинтересованных лиц ведется через «горячую линию» как на федеральном уровне (в центральном аппарате Роспотребнадзора), так и на региональном и местном уровне через территориальные органы Роспотребнадзора и их структурные подразделения. Одновременно ведется прием граждан в общественных приемных Роспотребнадзора и его территориальных органов, а также информирование через сеть консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе подведомственных организаций Роспотребнадзора (в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 6 апреля 2009 г. № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей»).

В связи с объявлением о невозможности ОАО «Авиационная компания «Трансаэро» осуществлять перевозку в полном объеме на официальном сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет была размещена информация для пассажиров авиакомпании «Трансаэро» об их правах при возврате авиабилетов. Аналогичная информация была также размещена на сайтах территориальных органов Роспотребнадзора. Дополнительно, на официальном сайте Роспотребнадзора была размещена информация, разъясняющая права туристов при расторжении договора с туроператором, реализующим туристский продукт с перевозкой ОАО «Авиационная компания «Трансаэро».

Следует иметь в виду, что в соответствии с пунктом 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (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), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Закона о туристской деятельности). В связи с этим по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчи-

ком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с пунктом 2 статьи 638 ГК РФ вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки. Более того, Конституционным Судом Российской Федерации, рассматривавшим 17 июля 2014 г. дело по жалобе группы туроператоров, было разъяснено, что именно туроператор отвечает перед потребителями во всех случаях, в том числе за действия своего турагента (определение от 17 июля 2014 г. по делу № 1691-О).

Таким образом, если туроператор не представляет туристу, оплатившему договор полностью, подтверждения оказания каких-либо услуг, входящих в тур (авиабилеты или ваучер для размещения в гостинице), турист может требовать от туроператора оказания данных услуг в обязательном порядке либо возврата денег за весь договор полностью без штрафных санкций.

В связи с экстренной ситуацией, возникшей из-за приостановления авиасообщения с Арабской Республикой Египет, с 8 по 27 ноября 2015 г. в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека была организована специальная «горячая линия» (ежедневно, с 8-00 до 20-00 часов, включая субботу и воскресенье) для информирования и консультирования потребителей об их правах в связи с отменой авиасообщения с Арабской Республикой Египет. Аналогичные «горячие линии» были организованы в территориальных органах Роспотребнадзора. За время работы «горячих линий» на них поступило в общей сложности около 5 000 обращений. Наибольшее количество звонков поступило на «горячие линии» в Управления Роспотребнадзора по г. Москве, г. Санкт-Петербургу, Свердловской, Ростовской и Нижегородской областям.

подавляющее большинство (90 %) звонивших на «горячую линию» потребителей интересовал вопрос возврата денег за несостоявшийся тур в Египет, так как туроператоры вводили потребителей в заблуждение, декларируя отмену авиасообщения с Арабской Республикой Египет, как «форс-мажорные» обстоятельства (ст. 10 Закона об основах туристской деятельности), что освобождает их от ответственности за взятые обязательства. Помимо этого, соответствующая информация была доведена до сведения граждан и заинтересованных лиц на официальном сайте Роспотребнадзора и сайтах его территориальных органов.

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2015 г. № 1296 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики» был издан приказ от 2 декабря 2015 г. № 1262 «Об организации исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2015 г. № 1296 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 «О мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий и о применении специальных экономических мер в отношении Турецкой Республики» (далее – Приказ № 1262), в соответствии с которым управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации и по железнодорожному транспорту был организован контроль (надзор) за выполнением туроператорами и турагентами требования воздерживаться от реализации гражданам Российской Федерации туристского продукта, предусматривающего посещение территории Турецкой Республики.

Территориальными органами Роспотребнадзора в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей было начато проведение внеплановых проверок в отношении туроператоров и турагентов на основании пункта 3 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», в приоритетном порядке стали рассматриваться обращения граждан по вопросам, связанным с отказом в возврате денежных средств, оплаченных по договорам о реализации туристского продукта, предусматривающего посещение территории Турецкой Республики, при необходимости обеспечивается участие в судебных процессах для дачи заключения по гражданским делам в целях защиты прав таких граждан.

Центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации в соответствии с Приказом № 1262 обеспечивают через консультационные центры (пункты) для потребителей необходимое консультирование и информирование граждан по различным аспектам, касающимся оказания туристских услуг, предусматривающих посещение территории Турецкой Республики, а также об их правах и способах защиты этих прав.

Предметом внеплановых проверок, проводимых во исполнение Приказа № 1262 в отношении туроператоров и турагентов, является соблюдение ими требования, сформулированного в пункте 4 Указа Президента Российской Федерации от 28 ноября 2015 г. № 583 и пункте 10 постановления Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2015 г. № 1296, имея в виду, что после вступления в силу названных нормативных правовых актов к числу обязательных требований, связанных с оказанием туристских услуг, относится воздержание от реализации гражданам Российской Федерации туристского продукта, предусматривающего посещение территории Турецкой Республики.

Отдельно отмечаем, что Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в ходе мониторинга интернет-сайтов, предлагающих туристские продукты неопределенному кругу лиц, были обнаружены сайты с предложениями по оказанию туристских услуг с посещением Турции в 2016 г. Управлением были подготовлены иски в суд в отношении соответствующих хозяйствующих субъектов. Кроме того, специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан при проведении внеплановых проверок туроператоров и турагентств, осуществляющих реализацию и продвижение туров в иностранные государства, был выявлен факт размещения на интернет-сайте, принадлежащем ООО «Агентство ЖАР-Птица», информации о реализации туристского продукта в Турецкую Республику. Размещенная информация находилась в свободном доступе и побуждала к совершению действий, которые впоследствии могли привести к затруднению по принятию мер по защите российских граждан и оказанию им помощи со стороны Российской Федерации. Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан 21 декабря 2015 г. был направлен иск в Авиастроительный районный суд г. Казани в защиту неопределенного круга потребителей о признании действий по размещению информации на сайте противоправными и прекращении таких действий в отношении ООО «Агентство «ЖАР-Птица». Решением федерального судьи Авиастроительного суда г. Казани исковые требования Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан в защиту неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий ООО «Агентство ЖАР-Птица» по размещению информации на соответствующем сайте были удовлетворены. До рассмотрения дела по существу ответчик удалил указанную информацию с

сайта, однако решением суда действия ООО «Агентство ЖАР-Птица» по размещению информации о реализации туристского продукта в Турецкую Республику все равно были признаны противоправными.

На фоне быстро развивающегося направления самодеятельного туризма, в том числе вследствие реализации Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 г., утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 г. № 941-р (далее – Стратегия туризма), а также по причине возросшего уровня финансовой грамотности граждан, все чаще самостоятельно реализующих свои права туристов без помощи профессиональных посредников (в лице туроператоров и турагентов), такое положение не может оцениваться как нормальное. В частности, в Стратегии туризма отмечается, что «наибольший потенциал роста на внутреннем рынке сегодня имеет самодеятельный автотуризм, чему немало способствуют увеличение количества автомобилей на душу населения, обустройство автотуристских кластеров на ключевых трассах федерального значения, развитие сети придорожных гостиниц. Однако остаются нерешенными вопросы обеспечения безопасности туристов на маршруте, а также информированности населения о существующих туристских маршрутах и местах туристского показа, возможностях организации питания и ночлега по пути».

В этой связи «необходимо обеспечить потенциальным российским и иностранным туристам возможность потребления туристских услуг в удобной, динамичной и современной информационной среде», в том числе «создать условия для предварительного бронирования и оплаты всех видов туристских услуг индивидуальными туристами и организациями», а также «предоставить всю необходимую информацию для самодеятельных туристов – расписание транспорта, карты местности, путеводители, правила поведения, режим работы туристских объектов и др.» (раздел III Стратегии туризма).

В целях исполнения поручения Президента Российской Федерации по оптимизации и упорядочению туристического рынка в Российской Федерации Правительством Российской Федерации постановлением от 9 октября 2015 г. № 1085 утверждены Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (далее – Правила), разработанные в соответствии с Законом о защите прав потребителей. Указанное постановление опубликовано на официальном сайте Правительства Российской Федерации <http://government.ru/>. Одновременно утратило силу постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Вновь принятым документом урегулирована процедура бронирования гостиничных номеров, определено само понятие «бронирование», введены понятия «гарантированное бронирование» и «негарантированное бронирование», а также права и обязанности сторон при бронировании. Кроме того, в новых Правилах уточнены понятия: «гостиничные услуги», «гостиница и иное средство размещения», «малое средство размещения». Также в новых Правилах упорядочен перечень документов, удостоверяющих личность потребителя при заключении договора предоставления гостиничных услуг.

Новыми Правилами предоставления гостиничных услуг вводится понятие «расчетного часа», в соответствии с которым осуществляется заезд и выезд потребителя в номер и из номера. «Расчетный час» устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. При этом исполнитель вправе изменять установленный расчетный час с учетом специфики деятельности и местных особенностей. Такие из-

менения обязательно должны быть зафиксированы в нормативных документах гостиницы о порядке ее работы и надлежащим образом доведены до всех гостей. При размещении с 00.00 до установленного «расчетного часа» плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Следует учесть, что в соответствии с пунктом 1 статьи 36 Федерального закона от 7 июня 2013 г. № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, кубка конфедераций FIFA 2017 года» в субъектах Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования, предоставление гостиничных услуг допускается лишь при наличии свидетельства о присвоении гостинице категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения (что также закреплено в тексте новых Правил).

В новых Правилах более полно прописаны не только права и обязанности потребителей и исполнителей, но и более четко сформулированы меры их ответственности за нарушение Правил.

Однако необходимо иметь в виду, что положениями статьи 426 ГК РФ гостиничное обслуживание отнесено к публичному договору, наряду с перевозкой транспортом общего пользования, что подчеркивает особо социально важный характер данных видов обслуживания населения. Согласно Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКВЭД) гостиничное обслуживание (гостиничные услуги) представляют собой самостоятельную отрасль экономики, в отношении которой давно назрел вопрос об отдельном отраслевом нормативно-правовом регулировании.

Данная задача может быть решена в виде разработки Федерального закона «О гостиничном обслуживании в Российской Федерации», через положения которого, с учетом межотраслевого характера туристских услуг, могут быть разрешены многие вопросы, связанные со средствами размещения, в том числе вопросы сертификации, стандартизации, классификации соответствующих объектов туристской индустрии, правовой статус санаториев, пансионатов и других объектов санаторно-курортного комплекса Российской Федерации, повышение уровня сервиса, в том числе через установление требований к порядку обслуживания и предоставления информации о соответствующих услугах и исполнителях. Кроме того, таким отраслевым законом могут быть урегулированы по своему смыслу вопросы создания «Национальной системы бронирования гостиниц» («единой ГИС отелей»), Единого федерального реестра гостиниц и иных средств размещения, реестра и мониторинга санаторно-курортного фонда, использования специального жилищного фонда, а также создан и закреплён соответствующий понятийный аппарат для регулирования отношений в рассматриваемой сфере услуг (в контексте отмеченной в Докладе необходимости введения таких понятий как «гостевой дом», «хостел», иных видов средств размещения и других вопросов такого рода).

Принятие указанного федерального закона, с последующим изменением Правил гостиничных услуг, позволит создать основу для формирования рыночной и недискриминационной системы средств размещения, гарантированно вывести правовую защиту потребителей на новый уровень, в том числе самодеятельных туристов, что, в свою очередь, послужит стимулирующим фактором для развития внутреннего туризма и повышения качества предоставляемых потребителям услуг по временному проживанию и сопутствующему бытовому обслуживанию.

Отдельную проблематику представляет детский туризм. Прежде всего необходимо отметить, что, несмотря на очевидную необходимость особой защиты несовершеннолетних граждан, понятие «детского туризма» в Законе о туристской деятельности не определено, соответственно, никаких особых преференций дети-туристы в настоящее время не имеют, что представляется не правильным. Одновременно вопросы, связанные с организацией детского отдыха, до настоящего времени не рассматривались с точки зрения необходимости повышения и закрепления на законодательном уровне правовой защищенности несовершеннолетних граждан как потребителей.

Между тем существует практика организации детского летнего отдыха без должного оформления возникающих при этом отношений, в том числе на базе учебных учреждений («лагерь с дневным пребыванием»), в палаточных лагерях, а также выезды групп детей за границу Российской Федерации с целью обучения. Такая практика создает угрозы здоровью и безопасности детей именно вследствие правовой неопределенности порождаемых ею отношений, что приводит к безнаказанности, отсутствию ответственности за возможное при таких обстоятельствах нанесение вреда. Существующие требования санитарного законодательства к организации детского отдыха в большей мере снимают вопросы, касающиеся физической безопасности детей, однако иные, экономические и юридические аспекты таких фактических отношений требуют решения в рамках другого законодательства.

В этой связи необходимо законодательно пресечь возможность организации выезда групп детей из места своего проживания вне сферы действия Закона о туристской деятельности. Соответствующие изменения, прежде всего, должны быть внесены в Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и в Закон о туристской деятельности.

Указанные меры позволят поднять правовую защищенность несовершеннолетних граждан до гарантированного уровня обеспечения прав и законных интересов туристов. При этом новые нормы не должны препятствовать возможности организованного нахождения детей вне мест постоянного проживания на иных договорных началах, например, при обучении в интернатах (пансионах) на основании договора об образовании.

Кроме того, права и законные интересы детей как потребителей обеспечиваются положениями Закона о защите прав потребителей.

Согласно положениям пункта 2 статьи 1 и статьи 39.1 Закона о защите прав потребителей нормативный правовой акт, устанавливающий правила оказания услуг при поездках в учреждения отдыха и оздоровления детей, в том числе находящихся за пределами Российской Федерации, должен приниматься в форме соответствующего постановления Правительства Российской Федерации.

В настоящее время уже действуют два постановления Правительства Российской Федерации, регулирующие соответствующие сферы потребительских правоотношений:

- постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

В этой связи, при условии внесения соответствующих изменений в законодательство о туристской деятельности и об образовании, необходимо будет внести

гармонизирующие изменения в названные нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации.

Учитывая роль органов судебной власти в обеспечении защиты прав потребителей и формировании правоприменительной практики, особо значимым явилось поручение по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 16 января 2012 г., согласно которому Верховному Суду Российской Федерации в целях усиления государственных гарантий защиты прав потребителей было рекомендовано изучить судебную практику по делам, связанным с осуществлением и защитой прав потребителей, и издать соответствующие разъяснения Пленума Верховного Суда Российской Федерации.

В результате постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее – постановление Пленума ВС РФ № 17) в целях обеспечения единства судебной практики судам общей юрисдикции были даны необходимые разъяснения по вопросам применения норм материального права законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения с участием потребителей, а также по отдельным процессуальным особенностям рассмотрения в рамках гражданского судопроизводства дел о защите прав потребителей.

Оценивая положительную динамику количества и результатов рассмотрения гражданских дел категории «Защита прав потребителей» можно сделать вывод, что принятие постановления Пленума ВС РФ № 17 и других актов Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей, как и ожидалось, способствовало более активному отстаиванию гражданами своих прав и интересов в судебных инстанциях и повышению эффективности судебной защиты потребителей в целом.

В этой связи, в целях повышения гарантий и эффективности средств защиты нарушенных или оспариваемых прав потребителей туристских услуг, в целях обеспечения единства практики применения судами законодательства, регулирующего отношения в области защиты прав потребителей туристских услуг, а также учитывая возникающие у судов при рассмотрении данной категории дел вопросы, целесообразно поручить Пленуму Верховного Суда Российской Федерации обобщить судебную практику по делам указанной категории и дать соответствующие разъяснения судам общей юрисдикции.

## 2.6. Транспортные услуги

В 2015 г. по данным Министерства транспорта Российской Федерации объем перевозок пассажиров транспортом общего пользования снизился на 2,7 % к уровню 2014 г. (2015 г. – 18 780,2 млн чел.), пассажирооборот – на 5 % (2015 г. – 521,4 млрд пасс.-км)<sup>60</sup>. Сокращение пассажирооборота обусловлено в основном снижением спроса на международные перевозки воздушным транспортом. В 2015 г. отмечен устойчивый тренд роста перевозок на внутренних воздушных линиях – объем внутренних перевозок увеличился почти на 14 %. По объемам перевозок пассажиров за всю историю российской гражданской авиации 2014 и 2015 гг. стали рекордными – ежегодно перевозилось более 90 млн пассажиров. Закрытие воздушного сообщения с Украиной, Турцией, Египтом, уход с рынка второй по величине российской авиакомпании «Трансаэро» не оказали значительного влияния на отрасль.

---

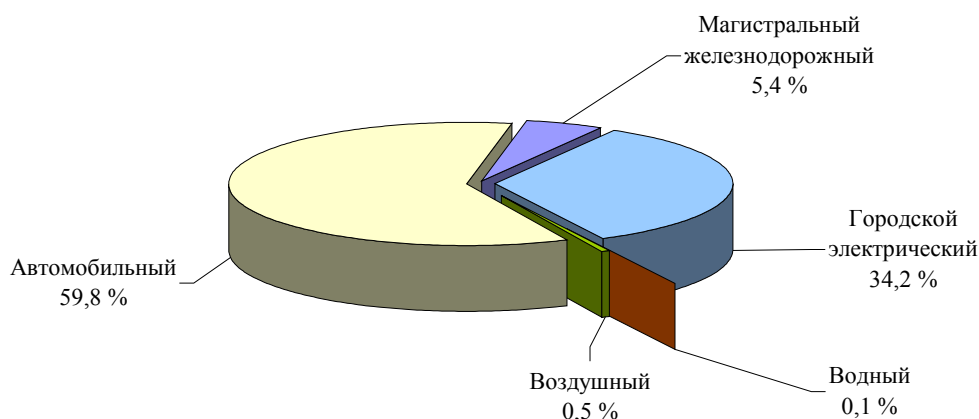
<sup>60</sup> <http://www.mintrans.ru/>.

Транспортная подвижность населения в 2015 г. (которая рассчитывается с учетом легкового автомобильного транспорта) осталась на уровне 2014 г. и составила 7,8 тыс. км.чел. (табл. 2.6.1, табл. 2.6.2, рис. 2.6.1, рис. 2.6.2).

Таблица 2.6.1.

**Пассажирооборот по видам транспорта**

Виды транспорта	2014 г. млрд пасс.-км	2015 г. млрд пасс.-км	Соотношение 2015 г. к 2014 г., %
Транспорт отраслей Минтранса России, в том числе:	549,1	521,4	95,0
трамвайный	5,0	4,8	96,0
троллейбусный	6,4	6,0	93,8
метрополитенный	45,4	44,6	98,2
Автомобильный (автобусный)	120,39	117,97	98,0
Внутренний водный	0,522	0,493	94,4
Воздушный, из них:	241,4	226,9	94,0
внутренние перевозки	88,88	99,24	111,7
Железнодорожный, из них:	130,0	120,6	92,8
пригородные (включая внутригородские) перевозки	35,6	35,4	99,4

**Рис. 2.6.1.** Структура перевозок пассажиров, %

В 2015 г. рынок пассажирских перевозок в поездах дальнего следования, включающий внутригосударственное и международное сообщение, сократился на 6 % и составил 332,8 млрд пасс.-км. Ежегодное сокращение доли железнодорожного транспорта говорит о высоком уровне конкуренции на рынке транспортных услуг.

Авиационный транспорт при государственной поддержке наращивает объемы перевозок во внутригосударственном сообщении за счет субсидирования региональных перевозок, наличия дешевых невозвратных авиабилетов, а также выделения дополнительного финансирования на развитие авиационной инфраструктуры и парка воздушных судов. Основными конкурентными преимуществами авиакомпаний являются скорость и, как следствие, время доставки пассажиров; отсутствие ценового регулирования и более высокая ценовая, коммерческая и маркетинговая гибкость авиакомпаний. Обострению конкуренции способствует расширение присутствия низкобюджетных перевозчиков, таких как АК «Победа».



Однако, по данным Федерального агентства воздушного транспорта в 2015 г. в Росавиацию поступило 6 568 жалоб и обращений граждан, их число по сравнению с 2014 г. выросло 1,2 раза (в 2014 г. было 5 359 обращений)<sup>61</sup>.

По итогам 2015 г. в поездах АО «ФГЖ» перевезено более 84,7 млн человек (96,4 % к уровню 2014 г.), в том числе по сегментам регулирования тарифов:

- в дерегулированном сегменте (VIP, СВ, купе, межобластные скоростные) – 23,8 млн человек (94,6 % к уровню прошлого 2014 г.);
- в регулируемом сегменте (плацкартные вагоны и вагоны с местами для сидения) – 60,9 млн человек (97,1 % к уровню 2014 г.).

Пассажирооборот в поездах внутригосударственного сообщения формирования АО «ФПК» составил – 79,6 млрд пасс.-км.

Всеми поездами АО «ФПК» (внутригосударственными и межгосударственными) в 2015 г. перевезено 86,2 млн пасс.-км (94,5 % к уровню 2014 г.). АО «ФПК», являясь клиентоориентированной компанией, одной из своих приоритетных задач ставит повышение доступности пассажирских перевозок, увеличение мобильности жителей России. По сравнению с 2014 г., доля билетов, реализуемых по сниженным тарифам, увеличилась на 5 %. Таким образом, в 2015 г. сэкономить на поездке дополнительно смогли более 1 млн пассажиров.

Качество услуг, предоставляемых АО «ФПК» населению Российской Федерации, а также гражданам зарубежных стран, позволяет оценить статистика обращений клиентов Компании. В последние годы развитие коммуникационных технологий, совершенствование каналов связи, предоставляемых пассажирам, неизбежно создают предпосылки значительного роста количества поступающих обращений. Важно отметить снижение общего количества жалоб и обращений граждан по основным направлениям деятельности Компании на 2,3 % (2015 г. – 6 459 обращений, в 2014 г. – 6 609 обращений).

Таблица 2.6.2

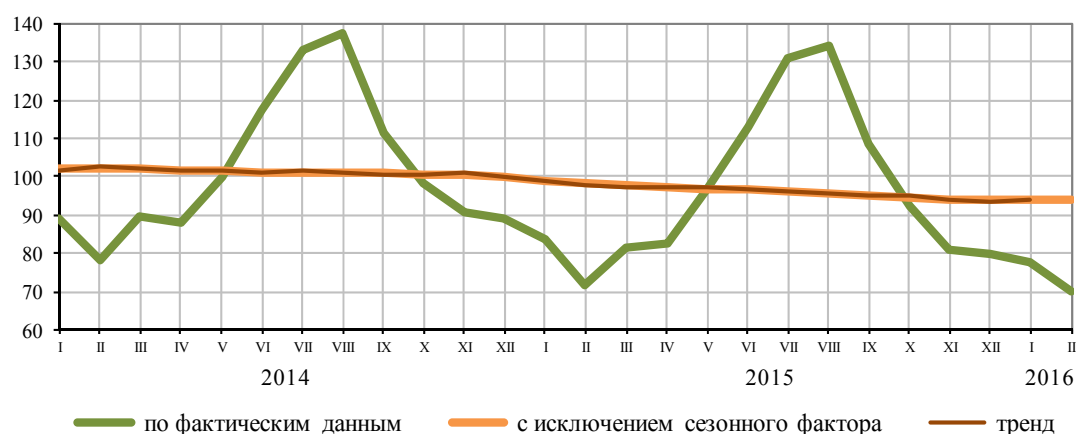
## Динамика пассажирооборота транспорта общего пользования

	Млрд пасс.-км	соотношение к	
		соответствующему периоду предыдущего года	предыдущему периоду
1	2	3	4
Январь	33,6	93,7	93,1
Февраль	28,9	91,4	86,0
Январь–февраль	62,5	92,6	
Март	32,9	91,2	113,8
I квартал	95,4	92,1	85,2
Апрель	33,3	93,9	101,3
Май	39,0	96,6	117,0
Июнь	45,6	96,7	117,1
II квартал	117,9	95,9	123,5
I полугодие	213,3	94,2	
Июль	52,7	98,1	115,5
Август	54,0	97,7	102,5
Сентябрь	43,8	97,6	81,1
III квартал	150,5	97,8	127,7

<sup>61</sup> <http://www.favt.ru/>.

Продолжение табл. 2.6.2

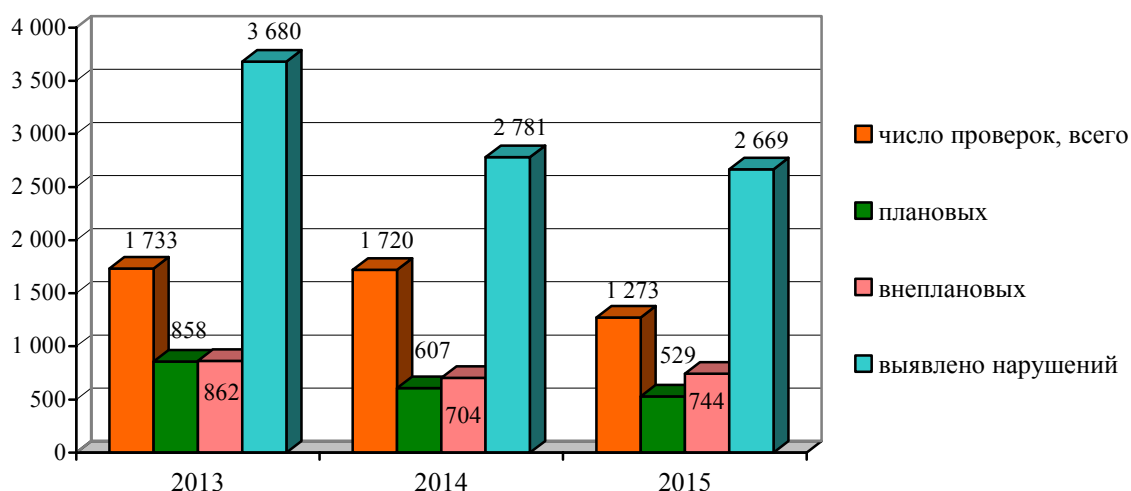
1	2	3	4
Январь–сентябрь	363,8	95,6	
Октябрь	37,2	94,2	85,0
Ноябрь	32,7	89,3	87,8
Декабрь	32,2	89,6	98,5
IV квартал	102,0	91,1	67,8
Год	465,8	94,6	



**Рис. 2.6.2.** Пассажирооборот транспорта общего пользования в % к среднемесячному значению 2013 г.

С 14.07.2015 (за исключением отдельных положений) вступил в силу Федеральный закон от 13.07.2015 № 220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым регулируются отношения, связанные с организацией регулярных перевозок автомобильным транспортом и городским электрическим транспортом, установлением, изменением, отменой маршрутов регулярных перевозок, допуском юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к осуществлению регулярных перевозок. Субъектом Российской Федерации может быть предусмотрено перераспределение полномочий по организации перевозок автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом между органами местного самоуправления и органами государственной власти субъекта Российской Федерации. В целях обеспечения доступности транспортных услуг для населения уполномоченные местные органы власти устанавливают муниципальные маршруты перевозок, по которым перевозки осуществляются по регулируемым тарифам.

Всего территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. было проведено 1 273 проверки деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги по перевозке пассажиров различными видами транспорта, из них по обращениям граждан проведено 744 внеплановые проверки было выявлено 833 нарушения (65,43 %). В ходе каждой проверки были выявлены более трех нарушений действующего законодательства (3,2), регулирующего правоотношения в указанной сфере (в 2014 г. этот показатель составил 2,12 нарушения на каждую проверку) (рис. 2.6.3).



**Рис. 2.6.3.** Количество проверок, проведенных в сфере предоставления услуг перевозки пассажиров всеми видами транспорта, и выявленных нарушений, ед.

Из общего числа выявленных нарушений (2 669, что на 4,04 % меньше, чем в 2014 г.) 58,52 % пришлось на нарушения положений Закона «О защите прав потребителей» (1562 нарушения), основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 2.6.3).

Таблица 2.6.3

**Динамика выявленных нарушений в сфере оказания услуг перевозки пассажиров различными видами транспорта в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2014	Доля, %	2015	Доля, %
Всего, в том числе по статьям:	1 744	100	1 562	100
Статья 4 (качество товара)	146	8,37	135	8,64
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5	0,3	14	0,89
Статья 7 (безопасность товара)	21	1,2	25	1,6
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	1 354	77,6	1 079	69,07
Статья 11 (режим работы продавца)	23	1,3	35	2,24
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	37	2,1	61	3,9
Другие статьи	158	9,1	213	13,63

В 2015 г. всего было вынесено 1 156 постановлений о назначении административного наказания, главным образом в виде административного штрафа, что на 1,8 % больше аналогичного показателя 2014 г. (1 135 постановлений).

Основная доля выявленных Роспотребнадзором нарушений в сфере оказания пассажирских перевозок, за совершение которых предусмотрена административная ответственность нормами КоАП РФ, в 2015 г. пришлась на часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ (518 или 44,8 %), предусматривающую ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуе-

мой услуге, об исполнителе и о режиме его работы, а также на часть 1 статьи 14.4 КоАП РФ (238 или 20,58 %) – за оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг, часть 1 статьи 14.5 КоАП РФ (117 или 10,12 %) – за оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Структура правонарушений в сфере предоставления услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта на территории Российской Федерации представлена в табл. 2.6.4.

Таблица 2.6.4

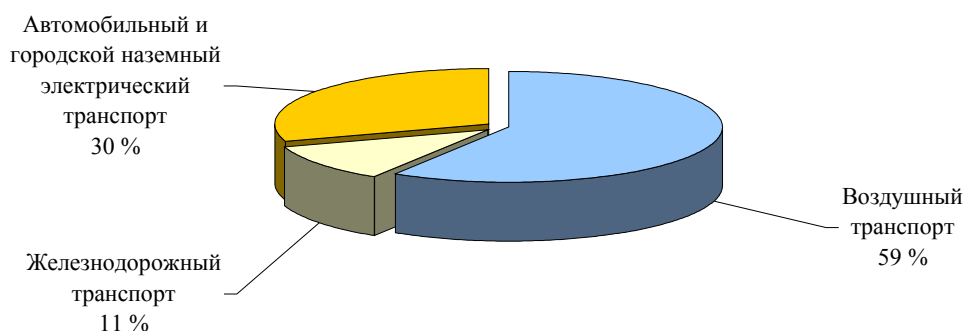
**Структура административных правонарушений, связанных с соблюдением требований законодательства о защите прав потребителей в сфере предоставления услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта (по результатам надзорных мероприятий территориальных органов Роспотребнадзора)**

Статьи КоАП РФ	Доля правонарушений, %
Статья 14.43, часть 1	0,6
Статья 14.4, часть 1	20,5
Статья 14.5, часть 1	10,1
Статья 14.6, часть 1	1,6
Статья 14.7	2,5
Статья 14.8, часть 1	44,8
Статья 14.8, часть 2	5,7
Статья 14.8, часть 3	4,2
Статья 14.15	0,6
Прочие	1,1

В общей сложности за неправомерную деятельность в сфере предоставления услуг по перевозке пассажиров в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было наложено административных штрафов на сумму 6 474,7 тыс. руб. (в 2014 г. – 5 987,4 тыс. руб.).

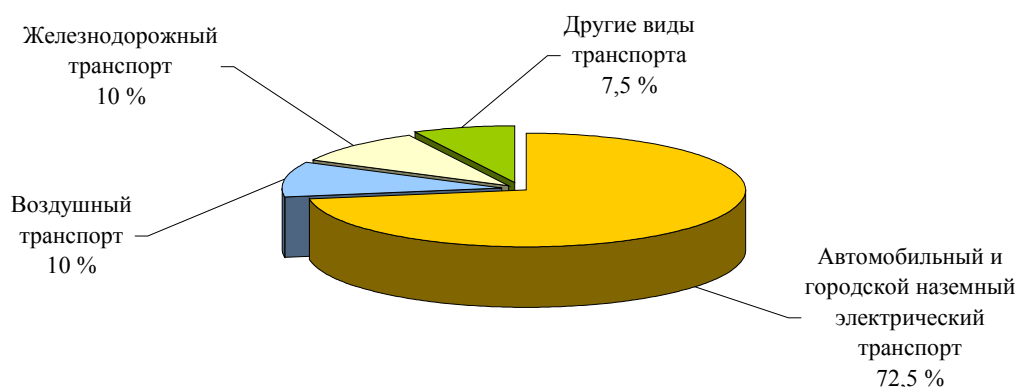
В 2015 г. в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке было уплачено 5330,9 тыс. руб., что на 9,09 % больше, чем в 2014 г.

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг перевозки были даны заключения по 84 гражданским делам (структура по видам транспорта на рис. 2.6.4), из которых требования потребителей были удовлетворены в 62 (73,8 %) случаях (2014 г. – 54 заключения). Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 13 020 тыс. руб., из которых 952,4 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда.



**Рис. 2.6.4.** Структура заключений территориальных органов Роспотребнадзора при рассмотрении судами гражданских дел о защите прав потребителей по видам транспорта, %

В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей транспортных услуг территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. подано в суды 62 исковых заявления (структура по видам транспорта на рис. 2.6.5), из них удовлетворено 49 исков (2014 г. – 70 и 59 исков соответственно).



**Рис. 2.6.5.** Структура исковых заявлений территориальных органов Роспотребнадзора в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей по видам транспорта, %

В динамике за 5 лет общее количество обращений граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту, увеличилось на 29 % с 1 649 в 2011 г. до 2 127 в 2015 г., из них 1 122 обращения граждан по вопросам нарушения прав потребителей на железнодорожном транспорте. В структуре обращений жалобы на условия проезда в поездах составляют 35 %, несвоевременное оповещение об изменениях в расписании – 10 %, вопросы оформления и возврата электронных билетов – 15 %, качество услуг, оказываемых в поездах в рамках динамического ценообразования, – 5 %, другие – 35 % (условия проживания, поведение контролеров и пр.).

В структуре жалоб по вопросам нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей преобладали вопросы:

- нарушения прав пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения – 65,6 %;
- нарушения прав пассажиров при торговле продовольственными товарами на объектах пассажирского комплекса – 12,8 %;

- нарушения прав пассажиров на объектах общественного питания – 6,0 %;
- прочие – 15,6 %.

В результате рассмотрения обращений граждан:

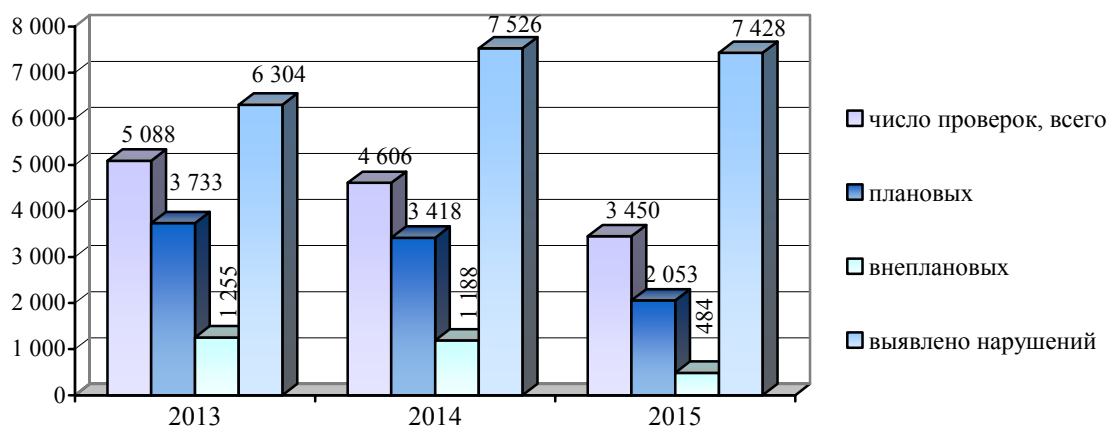
- внесены изменения в информацию на официальном сайте ОАО «РЖД», не соответствующую новой редакции Правил перевозок пассажиров;
- проведен капитальный ремонт пассажирских платформ;
- контролеры на пригородном транспорте, проводники поездов дальнего следования привлечены к дисциплинарной ответственности, некоторые уволены с работы;
- в распоряжения ОАО «РЖД», регламентирующие возврат электронных билетов, внесены изменения в части исключения слов «отказ от электронной регистрации осуществляется не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда»;
- разрешена поездка с любой станции следования поезда после станции, указанной в билете.

## 2.7. Образовательные услуги

В Роспотребнадзор в 2015 г. поступило 1 103 обращения граждан по вопросам нарушения их прав как потребителей образовательных услуг, что на 30 % больше, чем в 2014 г. (773 обращения), и на 23 % больше, чем в 2013 г. (849 обращений).

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 3 450 проверок деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих образовательные услуги потребителям (2014 г. – 4 606, 2013 г. – 5 088), всего количество выявленных нарушений составило 7 428, что на 1,3 % меньше, чем в 2014 г. (7 526), и на 15,1 % больше, чем в 2013 г. (6 304).

Таким образом, в ходе каждой проверки выявлялось 2,1 нарушения законодательства (2014 г. – 1,6 и 2013 г. – 1,23), регулирующего правоотношения в указанной сфере (рис. 2.7.1).



**Рис. 2.7.1.** Количество проверок, проведенных в сфере предоставления образовательных услуг, и выявленных нарушений, ед.

Из общего числа выявленных нарушений (7 428) 60 % пришлось на нарушения положений Закона «О защите прав потребителей», основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 2.7.1).

Таблица 2.7.1

**Динамика выявленных нарушений в сфере оказания платных образовательных услуг в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2013	Доля, %	2014	Доля, %	2015	Доля, %
Всего, в том числе по статьям:	4 071	100	4 506	100	4 493	100
Статья 4 (качество товара)	376	9,2	461	10,2	312	6,9
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	24	0,5	6	0,1	16	0,3
Статья 7 (безопасность товара)	149	3,6	84	1,8	107	2,3
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	2 300	56,4	2 880	63,9	2 799	62,2
Статья 11 (режим работы продавца)	124	3	60	1,3	50	1,1
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	622	15,2	522	11,5	520	11,5
Другие статьи	476	11,6	493	10,9	689	15,3

Основная доля выявленных Роспотребнадзором нарушений в сфере оказания образовательных услуг, за совершение которых предусмотрена административная ответственность нормами КоАП РФ, в 2015 г. пришлась на часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ (36,8 %), предусматривающую ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге, об исполнителе и о режиме его работы, а также на часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ (15,6 %) – за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей. Структура правонарушений в сфере предоставления платных образовательных услуг на территории Российской Федерации представлена в табл. 2.7.2.

Таблица 2.7.2.

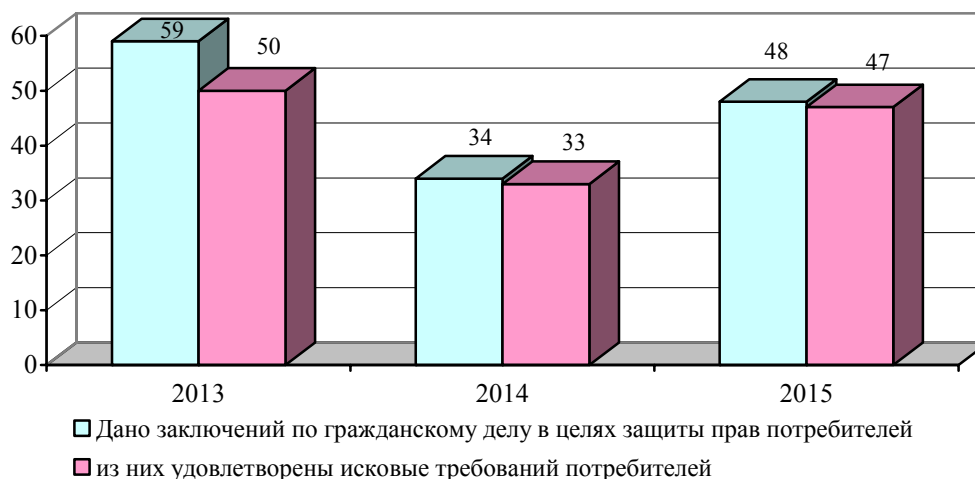
**Структура административных правонарушений, связанных с соблюдением требований законодательства о защите прав потребителей в сфере предоставления платных образовательных услуг (по результатам надзорных мероприятий территориальных органов Роспотребнадзора, проведенных в 2015 г.)**

Статьи КоАП РФ	Доля правонарушений, %
Статья 14.4, часть 1	10,5
Статья 14.5, часть 1	5,2
Статья 14.7	2,7
Статья 14.8, часть 1	46,7
Статья 14.8, часть 2	19,8
Статья 14.8, часть 3	0,7
Статья 14.15	1,5
Прочие	12,9

В общей сложности за неправомерную деятельность в сфере предоставления образовательных услуг в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было наложено административных штрафов на сумму 8 618,8 тыс. руб. (2014 г. – 7 836,5 тыс. руб., 2013 г. – 6 781,1 тыс. руб.).

В 2015 г. в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке было уплачено 7 312,9 тыс. руб., что на 5,2 % больше, чем в 2014 г. – 6 929,2 тыс. руб., и на 18,3 % больше, чем в 2013 г. – 5 974,6 тыс. руб.

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора в целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей платных образовательных услуг были даны заключения по 48 гражданским делам, из которых требования потребителей были удовлетворены в 47 (98 %) случаях (2014 г. – 34 заключения, в том числе 33 удовлетворенных иска, в 2013 г. 59 заключений, в том числе 50 удовлетворенных исков). Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 1 774,9 тыс. руб., из которых 173 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда (2014 г. – 1 015 тыс. руб. и 46,5 тыс. руб. соответственно, 2013 г. – 230 тыс. руб. и 315,5 тыс. руб. соответственно) (рис. 2.7.2, табл. 2.7.3).



**Рис. 2.7.2.** Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей платных образовательных услуг.

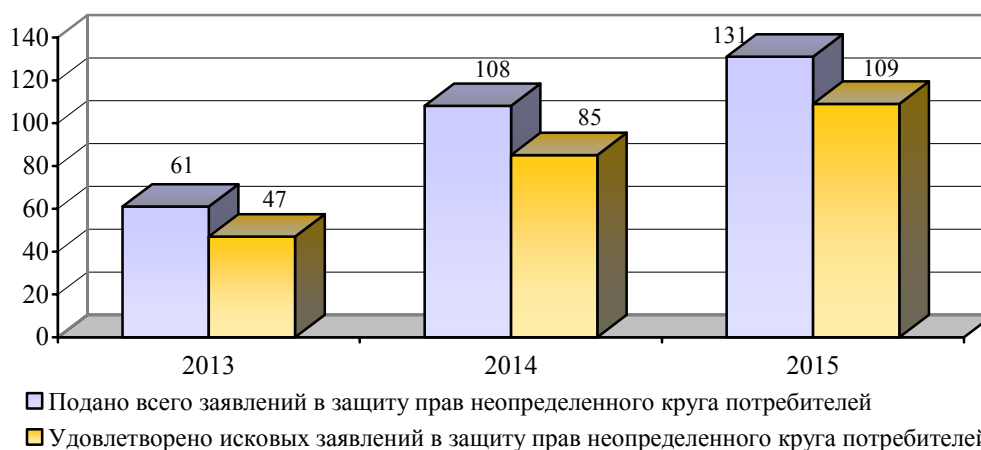
Таблица 2.7.3.

**Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей платных образовательных услуг**

	Субъект Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от показателя по Российской Федерации, %
	<b>Российская Федерация</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
1	Тамбовская область	12	25
2	Свердловская область	6	12,5
3	Нижегородская область	5	10,4
4	Белгородская область	4	8,3
5	Республика Бурятия	3	6,2
6	Другие субъекты	18	37,6



В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей образовательных услуг территориальными органами Роспотребнадзора в 2015 г. подано в суды 131 исковых заявлений, из них удовлетворено 109 исков или 83,2 % (2014 г. – 108 исков подано и 85 исков удовлетворено; 2013 г. – 61 и 47 исков соответственно) (рис. 2.7.3, табл. 2.7.4).



**Рис. 2.7.3.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей платных образовательных услуг

Таблица 2.7.4.

**Количество исков в защиту неопределенного круга потребителей платных образовательных услуг, направленных отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в суд**

	Субъект Российской Федерации	Количество исков	Доля от показателя по Российской Федерации, %
	<b>Российская Федерация</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>
1	г. Санкт-Петербург	29	22,1
2	Ростовская область	22	16,7
3	Саратовская область	13	9,9
4	Алтайский край	8	6,1
5	Пермский край	7	5,3
6	Другие субъекты	52	39,9

В соответствии со статьей 93 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон об образовании) государственный контроль (надзор) в сфере образования включает в себя федеральный государственный контроль качества образования и федеральный государственный надзор в сфере образования.

Под федеральным государственным надзором в сфере образования понимается деятельность, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушения организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – образовательные организации), требований законодательства об образовании, в том числе в части соблюдения Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. № 706 (далее – Правила), Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и

обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 (далее – Правила размещения), посредством организации и проведения проверок образовательных организаций, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению и (или) устранению последствий выявленных нарушений установленных требований.

По информации, поступившей от Федеральной службы по надзору в сфере образования, в 2015 г. контрольно-надзорные мероприятия в части соблюдения образовательными организациями Правил проведены в отношении 551 образовательной организации (в 2014 г. указанные мероприятия были проведены в отношении 417 образовательных организаций).

В соответствии с пунктом 10 Правил образовательная организация, предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (далее – исполнитель), обязана довести до физического и (или) юридического лица, имеющего намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора (далее – заказчик), информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» и Федеральным законом об образовании.

Вместе с тем в нарушение части 2 статьи 29 Федерального закона об образовании и пунктов 2, 3, 5 Правил размещения образовательная организация до заключения договора и в период его действия не предоставляет заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В 2015 г. в соответствии с полномочиями, установленными Федеральным законом об образовании, Рособрнадзором проведен мониторинг 1 808 сайтов образовательных организаций высшего образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (табл. 2.7.5.)

Таблица 2.7.5.

**Наиболее распространенные нарушения в части отсутствия на официальных сайтах образовательных организаций высшего образования требуемых законодательством сведений**

Нарушения	Доля выявленного нарушения, %
Копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования (или информация об их отсутствии)	63,3
Информация об общежитиях	59,9
Информация о результатах приема, перевода, восстановления и отчисления студентов	47,7
Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам по источникам финансирования	40,3
Информация о трудоустройстве выпускников	39
Копии отдельных локальных нормативных актов	38,2
Информация о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств	38
Информация о языках образования	37,1
Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода)	36,8

Копии отдельных актов отсутствуют у 38,2 % образовательных организаций высшего образования. Очень часто на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт) отсутствуют копии порядка оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, коллективного договора.

На своих официальных сайтах не размещают информацию о федеральных государственных образовательных стандартах и (или) образовательных стандартах 15 % образовательных организаций высшего образования, 7 % – не размещают копии устава образовательной организации, у 19 % образовательных организаций отсутствует информация о реализуемых образовательных программах (табл. 2.7.6).

Таблица 2.7.6

**Наиболее распространенные нарушения в части отсутствия на официальных сайтах образовательных организаций высшего образования актов образовательной организации**

Акты образовательной организации	Доля выявленного нарушения, %
Коллективный договор	37,5
Правила внутреннего трудового распорядка	20,1
Правила внутреннего распорядка обучающихся	18,5
Порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями...	41,5
Порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся	26,9
Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	27,5
Режим занятий обучающихся (расписание занятий)	24,9
Правила приема обучающихся	10,8

В неполном объеме представляется информация о персональном составе педагогических работников у 25 % образовательных организаций высшего образования. Чаще всего на официальных сайтах не указываются сведения о повышении квалификации, стаже работы, базовом образовании педагогических работников (табл. 2.7.7).

Таблица 2.7.7

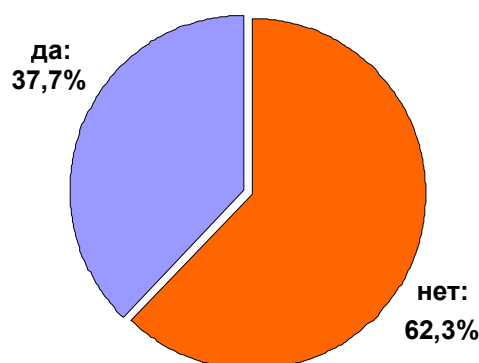
**Наиболее распространенные нарушения в части отсутствия на официальных сайтах образовательных организаций высшего образования сведений о персональном составе педагогических работников**

Нарушения	Доля выявленного нарушения, %
1	2
Стаж работы по специальности	29,4
Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии)	30,8
Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогического работника	25
Преподаваемые дисциплины	22,6

Продолжение табл. 2.7.7

1	2
Ученое звание (при наличии)	13,9
Ученая степень (при наличии)	13,5
Должность	11,4
Фамилия, имя, отчество (при наличии)	10,4

Несоблюдение требований о размещении и актуализации на официальных сайтах информации об образовательной организации приводит к ненадлежащему информированию граждан и нарушению прав и их законных интересов в сфере высшего образования, что относится и к информации о созданных в образовательной организации условиях для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья. Только у 37,7 % образовательных организаций высшего образования на официальном сайте представлена информация о наличии материально-технических условий, обеспечивающих возможность беспрепятственного доступа абитуриентов с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания (в том числе информация о наличии пандусов, подъемников, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов) (рис. 2.7.4).



**Рис. 2.7.4.** Информация о наличии сведений на сайтах образовательных организаций высшего образования о созданных условиях для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

При осуществлении Рособрнадзором контрольно-надзорных мероприятий выявлены следующие нарушения Правил:

- пункта 8 Правил: договоры об оказании платных образовательных услуг, заключаемые с заказчиками, содержат условия, предусматривающие изменение стоимости платных образовательных услуг в иных случаях, помимо увеличения стоимости с учетом уровня инфляции, что не соответствует требованиям части 3 статьи 54 Федерального закона об образовании;
- пункта 6 Правил: образовательная организация не выполняет обязанность по обеспечению заказчику платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательной программой.

Так, дополнительное соглашение, заключенное с обучающимся, предусматривает дополнительную оплату за повторное прохождение промежуточной аттестации по дисциплинам учебного плана, что не соответствует требованиям частей 5 и 7

статьи 58 Федерального закона об образовании, не допускающим взимание платы с обучающихся за прохождение промежуточной аттестации;

- пункта 7 Правил: у образовательной организации отсутствует локальный акт, устанавливающий основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг;

- подпункта «ж» пункта 12 Правил: в действующих договорах об оказании платных образовательных услуг отсутствует ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

- подпункта «з» пункта 12 Правил: в действующих договорах об оказании платных образовательных услуг не указана полная стоимость платных образовательных услуг (указана только плата за определенный учебный год), что не соответствует требованиям части 3 статьи 54 Федерального закона об образовании;

- подпункта «к» пункта 12 Правил: в действующих договорах об оказании платных образовательных услуг неверно указан уровень образования, что не соответствует требованиям части 2 статьи 54 Федерального закона об образовании;

- подпункта «м» пункта 12 Правил: в действующих договорах об оказании платных образовательных услуг неверно указан нормативный период обучения, что также не соответствует требованиям части 2 статьи 54 Федерального закона об образовании;

- подпункта «н» пункта 12 Правил: в действующих договорах об оказании платных образовательных услуг потребителю образовательных услуг предоставлена недостоверная информация.

В договорах об оказании платных образовательных услуг установлено, что студенту выдается диплом государственного образца.

Вместе с тем частью 3 статьи 60 Федерального закона об образовании установлено, что лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы об образовании и (или) о квалификации, образцы которых самостоятельно устанавливаются образовательными организациями.

В соответствии с частью 4 статьи 60 Федерального закона об образовании лицам, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию, выдаются документы об образовании и (или) о квалификации, образцы которых устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Частью 12 статьи 60 Федерального закона об образовании предусмотрено, что лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией, осуществляющей образовательную деятельность;

- подпункта «о» пункта 12 Правил: в действующих договорах об оказании платных образовательных услуг отсутствует порядок изменения и расторжения договора;

- пункта 13 Правил: договоры об оказании платных образовательных услуг содержат условия, которые ограничивают права лиц на получение образования определенного уровня и направленности, что не соответствует требованиям части 6 статьи 54 Федерального закона об образовании;

• пункта 21 Правил: договоры об оказании платных образовательных услуг содержат условия, нарушающие права обучающихся в части установления дополнительных условий расторжения договора по инициативе исполнителя, что противоречит требованиям статьи 61 Федерального закона об образовании, устанавливающей правила прекращения образовательных отношений.

В нарушение пунктов 17—20 Правил и приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 21 ноября 2013 г. № 1267 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования» в договорах не предусмотрены права заказчика при обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренных образовательными программами (частью образовательной программы).

Так, заказчик вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездное оказание образовательных услуг;  
б) соразмерное уменьшение стоимости оказанных платных образовательных услуг;

в) возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;

б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;

г) расторгнуть договор.

Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

Частью 1 статьи 19.30 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях предусмотрено административное наказание за нарушение установленных законодательством об образовании требований к ведению образовательной деятельности, выразившееся в нарушении правил оказания платных образовательных услуг, в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от 30 тыс. до 50 тыс. руб., на юридических лиц – от 100 тыс. до 200 тыс. руб.

По результатам проведенных в 2015 г. контрольно-надзорных мероприятий уполномоченными лицами Рособрнадзора возбуждено 277 дел об административных правонарушениях по части 1 статьи 19.30 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (2014 г. – 203).

Постановлениями судебных органов, поступившими в Рособrnадзор, административным наказаниям в виде административных штрафов подвергнуто 67 юридических и должностных лиц на общую сумму 4 126 тыс. руб.; 29 – объявлены устные замечания (2014 г. – оштрафованы 95 лиц на общую сумму 6 430 тыс. руб.; 16 юридическим и должностным лицам объявлены устные замечания).

Предписания Рособrnадзора об устранении выявленных нарушений в части ненадлежащего исполнения Правил выданы 433 образовательным организациям (2014 г. – 272).

В 2015 г. в соответствии с запросом Генеральной прокуратуры Российской Федерации Рособrnадзор регулярно направлял информацию об образовательных организациях, увеличивших стоимость платных образовательных услуг на сумму, превышающую уровень инфляции, предусмотренный основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период (нарушение части 3 статьи 54 Федерального закона об образовании).

По результатам проведенных выездных и документарных, плановых и внеплановых проверок образовательных организаций в части соблюдения ими Правил размещения предписания выданы 393 образовательным организациям (2014 г. – 218).

## 2.8. Медицинские услуги

Формирование системы, обеспечивающей доступность медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки является основной целью государственной политики в области здравоохранения на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-6 «О концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года».

Реализация целей развития системы здравоохранения предполагает решение нескольких приоритетных задач, таких как обеспечение государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи в полном объеме, в том числе конкретизация государственных гарантий в отношении видов, объемов, порядка и условий оказания бесплатной медицинской помощи; модернизация системы обязательного медицинского страхования и развитие системы добровольного медицинского страхования, в том числе:

- повышение ответственности страховых медицинских организаций при введении одноканальной модели финансирования организаций системы здравоохранения, участвующих в обязательном медицинском страховании;
- создание условий для участия медицинских организаций различных организационно-правовых форм в обязательном медицинском страховании;
- повышение эффективности системы организации медицинской помощи и другие.

Более 20 лет в Российской Федерации действует страховая модель финансового обеспечения оказания медицинской помощи гражданам.

В течение этого периода законодательство Российской Федерации в области здравоохранения постоянно совершенствуется, в него вносятся изменения и дополнения, направленные на соблюдение соответствующих прав граждан и обеспечение связанных с ними государственных гарантий, повышение роли и ответственности страховых медицинских организаций, которые являются реальными участниками

процесса организации медицинской помощи, способными влиять на состояние здоровья населения.

Анализ обращений заявителей всех организационно-правовых форм собственности, в том числе индивидуальных предпринимателей, свидетельствует о постоянном развитии сферы услуг в здравоохранении. В 2015 г. в целях осуществления медицинской деятельности получили лицензии 6 233 вновь созданных организаций, досрочно деятельность прекратили 4 658 организаций.

В рамках контроля за соблюдением обязательных требований при осуществлении деятельности в сфере здравоохранения, осуществляемого Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения (далее – Росздравнадзор), проведено в 2015 г. 18 982 проверки в отношении 11 911 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, при 9 230 проверках (2014 г. – 8 287) были выявлены нарушения требований законодательства в области здравоохранения. Всего в 2015 г. выявлено 35 460 (2014 г. – 22 550) правонарушений, то есть в отношении одного юридического лица/индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в сфере здравоохранения, выявлялось до 4-х правонарушений.

Правонарушения выявлялись у 7 601 юридического лица и индивидуального предпринимателя, что свидетельствует о том, что 63,8 % хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения, нарушали законодательство Российской Федерации. При этом у 2 892 юридических лиц/индивидуальных предпринимателей выявлялись нарушения, представлявшие непосредственную угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан.

Необходимо отметить, что при снижении общего количества проверок лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности в 2015 г. на 9 %, количество проверок, по результатам которых выявлены нарушения лицензионных требований в 2015 г., осталось фактически на уровне 2014 г. и составило 2 435 (2014 г. – 2 593), то есть в 40 % случаях при проведении контрольных надзорных мероприятий по соблюдению соответствующих лицензионных требований выявлено свыше 4 000 нарушений, из них в 117 случаях выявленные нарушения повлекли за собой причинение лицензиатами вреда жизни, здоровью граждан. В отношении медицинских организаций, нарушающих действующее законодательство, судами приняты решения о взыскании административных штрафов на общую сумму 34 559 тыс. руб.

В 2015 г. проведено 3 667 проверок в отношении 2 840 организаций, осуществляющих фармацевтическую деятельность, что составляет 8 % от общего количества лицензиатов. Нарушения лицензионных требований выявлены в 1 882 случаях (51 %), грубые нарушения установлены в 1 211 случаях (64 %). В судебном порядке аптечным организациям и оптовым организациям за допущенные правонарушения назначены административные штрафы в размере 13 265 тыс. руб., в 14 случаях применялись более строгие меры – приостановление деятельности, а 17 организациям судом лицензии аннулированы.

В ходе контрольных мероприятий Росздравнадзором выявлено в обращении с нарушениями действующего законодательства 4 749 350 единиц медицинских изделий, на официальном сайте Росздравнадзора размещена информация о 448 наименованиях медицинских изделий, в том числе:

- о 388 незарегистрированных медицинских изделиях;
- 31 недоброкачественном медицинском изделии (в том числе медицинских изделиях, не соответствующих установленным требованиям качества);
- отзыве 31 наименования медицинских изделий производителями;



- изъятия из обращения 6 наименований медицинских изделий;
- 6 фальсифицированных медицинских изделий.

По результатам 4 024 проверок возбуждены дела об административных правонарушениях, наложены административные наказания по результатам 3 706 (2014 г. – 2 761) проверок.

В судебном порядке назначено административных штрафов на сумму 105 971 тыс. руб., что в 1,5 раза больше, чем в 2014 г. Доля штрафов, уплаченных в бюджет в 2015 г., возросла по сравнению с 2014 г. с 81 до 93 %. Средняя сумма одного административного штрафа в 2015 г. составила 28,6 тыс. руб.

Росздравнадзором в 2015 г. установлено, что уровень розничных цен на жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты амбулаторного сегмента повысился на 8,8 %, в т. ч. в разрезе ценовой категории до 50 руб. – на 16 %.

В то же время розничные цены на препараты, не включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, повысились в 2015 г. в среднем на 19,5 %, в т. ч. стоимостью до 50 руб. – на 35,3 %.

Росздравнадзором в рамках проведенных проверок восстановлено право на получение качественной и безопасной медицинской помощи 5 086 чел., защищены права 366 140 граждан.

Защищены права 86 681 гражданина на получение качественной лекарственной помощи, восстановлены права 4 022 человек на получение бесплатных лекарственных препаратов, восстановлены права 675 граждан на получение лекарственных препаратов в целях обезболивания, а также изъято из обращения 2 186 282 упаковки недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средств; изъято из обращения 3 759 728 единиц медицинских изделий, не соответствующих установленным требованиям.

Вместе с этим, в рамках осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением требований законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания платных медицинских услуг в 2015 г. Роспотребнадзором было проведено 3 699 (2014 г. – 4 143) плановых и 2 204 (2014 г. – 1 922) внеплановых проверок в отношении 5 009 (2014 г. – 5 109) хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), в ходе которых было выявлено 15 924 (2014 г. – 16 371) нарушения обязательных требований.

При этом нарушения были выявлены при проведении 3 239 плановых проверок (2014 г. – 3 939) и 1 040 внеплановых (2014 г. – 786).

Основными нарушениями, выявленными при проверках соблюдения обязательных требований, предъявляемых к платным медицинским услугам, являлись:

- непредоставление исполнителем в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации об исполнителе, оказываемых платных медицинских услугах (статьи 8, 9, 10 Закона «О защите прав потребителей», пункты 11, 12, 13, 14, 15 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006<sup>62</sup>), при этом в 2015 г. было выявлено 6 206 таких нарушений (в 2014 г. – 6 751);

- заключение договоров, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей (статья 16 Закона «О защите прав

---

<sup>62</sup> Далее – Правила № 1006.

потребителей», пункт 20 Правил № 1006), в 2015 г. было выявлено 1 130 таких нарушений (в 2014 г. – 1 176).

По итогам проведенных проверок было выдано 3 065 предписаний о прекращении нарушений, а также подано в суд 91 исковое заявление.

Проведено 150 административных расследований, из них при 119 установлены нарушения.

В отношении виновных лиц было составлено более 7 000 протоколов об административных правонарушениях по следующим составам КоАП РФ: части 1 статьи 10.8; части 1 статьи 14.2; части 1 статьи 14.4; части 2 статьи 14.4; части 1 статьи 14.5; части 1 статьи 14.6; статьи 14.7; части 1 статьи 14.8; части 2 статьи 14.8; части 3 статьи 14.8; статьи 14.15; части 1 статьи 14.43; части 2 статьи 14.43; статьи 14.45; части 1 статьи 14.46; части 1 статьи 14.53; статьи 19.14.

По результатам их рассмотрения было вынесено более 7 000 постановлений о привлечении к административной ответственности, которые в основном были связаны с правоприменением части 1 статьи 14.8 КоАП РФ (2 810 постановлений) и части 1 статьи 14.4 КоАП РФ (1 801 постановление).

Общая сумма административных штрафов составила 33 334,9 тыс. руб.

Одновременно было дано 79 заключений по делам о защите прав потребителей в сфере медицинских услуг, из них удовлетворено 59. Всего в пользу потребителей присуждено денежных средств в размере 199 004,4 тыс. руб., из них компенсация морального вреда составила 875,2 тыс. руб.

Подано исков в защиту прав потребителей – 149, из них в защиту неопределенного круга потребителей – 138 (118 удовлетворено), в защиту конкретного потребителя (группы потребителей) – 11 (9 удовлетворено).

Общая сумма присужденных денежных средств в пользу потребителей составила 979,5 тыс. руб., из них компенсация морального вреда – 118 тыс. руб.

### 3. Судебная защита прав потребителей

В 2015 г. продолжала формироваться судебная практика с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации<sup>63</sup>, изложенной в постановлении Пленума ВС РФ № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Положительная динамика итогов рассмотрения гражданских дел категории «Защита прав потребителей» по данным ВС РФ может свидетельствовать, что формирование судебной практики после принятия Пленума ВС РФ № 17, которое способствовало более активному отстаиванию потребителями своих прав и интересов в судебных инстанциях и повышению эффективности, в целом завершено (табл. 3.1).

Таблица 3.1

**Динамика дел о защите прав потребителей, рассмотренных судами общей юрисдикции в I инстанции<sup>64</sup>**

Категория дел	2014	2015	Темп прироста к 2014 г., %
Дела о защите прав потребителей, всего, в том числе вытекающих из:	397 502	471 630	18,6
– договоров с финансово-кредитными учреждениями	96 905	149 679	54,5
– договоров в сфере торговли, услуг и т. п.	300 597	321 951	7,1

При этом в отчетном периоде произошел резкий рост (в 1,5 раза) объема гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг. Такому повышению в немалой степени способствовало принятие 29 января 2015 г. постановления Пленума ВС РФ № 2 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»<sup>65</sup>.

Данное постановление Пленума ВС РФ № 2 издано в целях обеспечения единства судебной практики и адресовано судам общей юрисдикции, которым даны необходимые разъяснения по вопросам применения норм материального права законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения с участием граждан в сфере страхования автогражданской ответственности, а также по отдельным процессуальным особенностям рассмотрения в рамках гражданского судопроизводства дел в данной отрасли гражданских правоотношений.

На отношения по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО), где одним из участников спорных правоотношений является гражданин, распространяются процессуальные права потребителя, в том числе право на альтернативную подсудность (подпункт «б» пункта 3, пункт 5 постановления Пленума № 2).

Тем самым постановление Пленума ВС РФ № 2 в совокупности с ранее принятыми постановлениями ВС РФ способствовали в 2015 г. повышению эффективности судебной защиты прав и законных интересов потребителей в судах как одной из юрисдикционных форм защиты гражданских прав.

Всего в 2015 г. в суды общей юрисдикции поступило 457 372 гражданских дела о защите прав потребителей, что на 16,3 % больше показателя прошлого года (2014 г. – 393 412). За отчетный период было рассмотрено с вынесением решения

<sup>63</sup> Далее – ВС РФ.

<sup>64</sup> По информации ВС РФ от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16.

<sup>65</sup> Далее – Пленум ВС РФ № 2.

(судебного приказа) 364 392 гражданских дела указанной категории (2014 г. – 316 058), в том числе с решением об удовлетворении иска – 284 045 гражданских дел или 78 % от рассмотренных дел (2014 г. – 269 709 или 85,3 %). Общая сумма присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, составила 34 706,3 млн руб. (2014 г. – 25 312,6 млн руб.). Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в 2015 г. составила: по спорам, вытекающим из договоров с финансово-кредитными учреждениями – 106 808 руб. (2014 г. – 98 723 руб.), по спорам, вытекающим из договоров в сфере торговли, услуг и т. п. – 123 354 руб. (2014 г. – 92 112 руб.).

Несколько уменьшилась практика вынесения судебных приказов, всего в 2015 г. судами было вынесено 2 173 таких постановления или на 30 % меньше чем в 2014 г. (3 100 приказов).

При этом как в сфере финансовых услуг, так и в других сферах (торговля, услуги и пр.) практически все показатели возросли (табл. 3.2).

Таблица 3.2

**Результаты рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории «Защита прав потребителей» (I инстанция)<sup>66</sup>**

Категория дел	2014			2015			
	всего	в том числе		всего	в том числе		
		из договоров с финансово-кредитными учреждениями	из договоров в сфере торговли, услуг и т. п.		из договоров с финансово-кредитными учреждениями	из договоров в сфере торговли, услуг и т. п.	
Всего поступило дел в отчетном периоде	397 502	96 905	300 597	471 630	149 679	321 951	
Рассмотрено дел за отчетный период (с вынесением решения или судебного приказа)	Всего	319 009	82 822	236 187	376 904	121 294	255 610
	из гр. «Всего» с удовлетворением требования	272 464	61 531	210 933	294 392	67 463	226 929
	из гр. «с удовлетворением требования» с вынесением судебного приказа	3 434	2 565	869	2 689	2 449	240
	Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск, руб.		98 723	92 112		106 808	123 354
	из гр. «Всего» с отказом в удовлетворении требования	46 545	21 291	25 254	82 512	53 831	28 681
Суммы, присужденные к взысканию	По удовлетворенным искам, включая моральный вред, млн руб.	25 504	6 074,5	19 429,5	35 198,3	7 205,6	27 992,7

Данные судебной практики в разрезе отдельных сфер потребительских отношений показывают, что 25,4 % гражданских дел о защите прав потребителей, рассмотренных с вынесением судебного постановления, пришлось на куплю-продажу товаров, 20,2 % – на финансовые услуги, 7,9 % – на строительные и связанные с ними инженерные услуги, 7,5 % – на транспортные услуги, 3,7 % – на коммунальные услуги, 1,2 % – на туристские услуги.

<sup>66</sup> По информации ВС РФ от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16.

В отчетном периоде наметился рост числа удовлетворенных исковых заявлений о защите прав потребителей в сфере оказания услуг связи до 68 % (2014 г. – 61,8 %), платных медицинских услуг до 62,5 % (2014 г. – 58,2 %) и услуг в сфере платного образования до 77,4 % (2014 г. – 71 %).

Большая часть денежных средств, присужденных к взысканию по судебному постановлению, пришлось на куплю-продажу товаров (5 959 млн руб.), услуги кредитных организаций (5 483,4 млн руб.) и строительные и связанные с ними инженерные услуги (9 215 млн руб.) (табл. 3.3).

Таблица 3.3

**Результаты рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории «защита прав потребителей» в разрезе отдельных категорий потребительских отношений**

Категория дел	Поступило дел в отчетном периоде	Рассмотрено дел за отчетный период (с вынесением решения или судебного приказа)			Вынесено частных определений	Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный вред (по делам из гр. 4), млн руб.	
		всего	в том числе				
1	2	3	4	5	6	7	
Всего, в том числе:	457 372	364 392	284 045	80 347	1 221	34 706,3	
Из договоров, кроме финансово-кредитных	Всего, в том числе в сфере:	206 193	158 610	139 412	19 201	578	40 101,19
	услуг торговли	112 516	83 304	72 012	11 365	753	5 959
	услуг связи	2 137	1 510	1 028	481	2	17,83
	коммунальных услуг	16 170	12 461	10 420	2 036	16	274,55
	жилищных услуг	5 811	4 642	3 988	644	8	534,73
	бытовых услуг	4 163	3 071	2 563	493	8	270,81
	строительных и связанных с ними инженерных услуг	31 090	24 016	22 433	1 591	65	9 215,1
	туристских услуг	4 423	4 165	3 490	657	1	429,7
	отдыха, культуры и спорта	1 214	962	837	125	0	21,33
	санаторно-оздоровительных услуг	213	168	144	24	0	27,51
	медицинских услуг	1 678	1 063	662	398	1	72,77
	транспортных услуг	26 092	22 712	21 420	1 271	9	2 375,81
	услуг в области образования	690	536	415	116	1	20,9
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями	Всего, в том числе в сфере:	129 125	104 582	57 321	47 109	92	5 483,42
	услуг кредитных организаций	120 027	97 164	51 346	45 674	90	4 182,52
	финансовых услуг за исключением кредитных организаций	9 098	7 418	5 975	1 435	2	1 300,9

Продолжение табл. 3.3

1		2	3	4	5	6	7
Из договоров в иных сферах деятельности		122 050	101 200	87 312	14 037	265	10 002,87
Иски, поданные	от физических лиц к юридическим лицам	372 335	296 061	226 533	69 408	1 102	29 002,98
	от юридических лиц к физическим лицам <sup>67</sup>	34 713	32 207	30 032	555	2	2 230,36
	от общественных объединений в интересах потребителей	16 588	14 255	10 977	3 094	13	1 054,7
	территориальными органами Роспотребнадзора в интересах потребителей, неопределенного круга потребителей	1 608	1 300	1 175	124	0	34,9

Из таблицы следует, что в 2015 г. наиболее активно подавали иски непосредственно потребители – 87,6 % (372 335 из 425 244), на долю общественных объединений потребителей пришлось 3,9 % исков (16 588 из 425 244), территориальных органов Роспотребнадзора – 0,4 % (1 608 из 425 244). Из них удовлетворено 60,8 % исков потребителей (226 533 из 372 335), 66,2 % исков общественных объединений потребителей (10 977 из 16 588) и 73 % исков территориальных органов Роспотребнадзора (1 175 из 1 608). Анализ структуры дел о защите прав потребителей за 2015 г. представлен в табл. 3.4.

Таблица 3.4

Анализ структуры дел о защите прав потребителей<sup>68</sup>

Категория дел		Окончено дел за отчетный период			Средняя сумма на удовлетворенное требование по решению суда, руб.
		рассмотрены с вынесением решения (судебного приказа)		Структура рассмотренных (оконченных производством) дел, %	
		доля вынесенных решений от числа окончанных производством, %	доля дел с удовлетворением требований от вынесенных решений, %		
1	2	3	4	5	
Из договоров в сфере	услуг торговли	73,9	86,4	22,9	82 750
	услуг связи	71,8	68,1	0,4	17 344
	коммунальных услуг	80,3	83,6	3,4	26 348
	жилищных услуг	80,2	85,9	1,3	134 084
	бытовых услуг	73,9	83,5	0,8	105 661
	строительных и связанных с ними инженерных услуг	82,8	93,4	6,6	410 783
	туристских услуг	83,3	83,8	1,1	123 123
	отдыха, культуры и спорта	84,6	87,0	0,3	26 679
	санаторно-оздоровительных услуг	80	85,7	0,0	61 664
	медицинских услуг	70,6	62,3	0,3	191 042
	транспортных услуг	87,3	93,3	6,2	110 915
	услуг в области образования	77,3	77,4	0,1	50 363

<sup>67</sup> Справочно.<sup>68</sup> По информации ВС РФ от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16.

Продолжение табл. 3.4

1		2	3	4	5
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере	услуг кредитных организаций	86,6	52,8	26,7	81 457
	финансовых услуг за исключением кредитных организаций	86,8	76,5	2,0	217 724
Из договоров в иных сферах деятельности		85,5	86,3	27,8	114 565
Иски, поданные	от общественных объединений в интересах потребителей	86,7	77,0	3,9	96 083
	территориальными органами Роспотребнадзора в интересах потребителей, неопределенного круга потребителей	83,2	90,4	0,4	29 702

Как и в предыдущие отчетные периоды, в 2015 г. оспоренные потребителями действия хозяйствующих субъектов на потребительском рынке в большинстве случаев заканчивались вынесением решения в пользу потребителя (доля дел с удовлетворением требований от вынесенных решений варьирует от 52,8 до 93,4 %), что свидетельствует об эффективности судебной защиты прав потребителей как основного института реализации потребительской политики (согласно пункту 1 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом).

Показательно распределение средней суммы на удовлетворенное требование по решению суда. Так, иски общественных объединений потребителей в 2015 г. в среднем оценивались в 96 083 руб., иски территориальных органов Роспотребнадзора – 29 702 руб. Даже без учета того факта, что Роспотребнадзор вправе подавать заявления в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей<sup>69</sup>, такие показатели могут свидетельствовать о том, что Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека как уполномоченный орган выполняет прежде всего публичную функцию по защите интересов всего потребительского общества вне зависимости от «цены вопроса».

Относительно равномерное распределение сумм взыскания и средней «цены» гражданского дела в разрезе отдельных сфер потребительских отношений в 2015 г. (табл. 3.3, 3.4), как и в предыдущем отчетном периоде, подтверждает, что рынок услуг в Российской Федерации в целом сформирован.

Вместе с тем во взаимосвязанных сферах туристских услуг и транспортных перевозок при незначительном возрастании количества удовлетворенных исков существенно выросли суммы, присужденные в пользу потребителей. Так, по туристским услугам в 2015 г. на 3 490 удовлетворенных исков (2014 г. – 3 095) пришлось 429,7 млн руб., что в 1,55 раза больше, чем в предыдущем году (2014 г. – 276,7). В области перевозок в 2015 г. на 21 420 удовлетворенных исков (2014 г. – 18 531) пришлось 2 375,8 млн руб. (2014 г. – 1 166,5 млн руб.), т. е. в 2 раза больше. Такие показатели могут объясняться тем фактом, что на фоне известных событий 2015 г., связанного с авиакатастрофами и последующим сворачиванием туристского рынка, туроператоры и перевозчики утратили возможность ссылаться на якобы имевшиеся

<sup>69</sup> Статья 46 Закона «О защите прав потребителей».

у них объективные траты на организацию услуг, в связи с чем суды стали удовлетворять иски потребителей в полном объеме.

Количество удовлетворенных исков потребителей по спорам в сфере строительных и связанных с ними услуг возросло в 1,6 раз – с 13 832 исков в 2014 г. до 22 433 в 2015 г., а суммы присужденных денежных средств возросли в 2,6 раз – с 3 540,8 млн руб. в 2014 г. до 9 215,1 млн руб. в 2015 г. Согласно мнению аналитиков, строительная сфера наиболее чутко реагирует на кризисные явления в экономике. Именно этим может объясняться такой резкий скачок показателей всего лишь за один год. Этот скачок заметно отразился на общих результатах, поскольку средняя сумма на один удовлетворенный иск, достигшая максимального значения в сфере строительных услуг (410 783 руб.), повлияла на аналогичный показатель в сфере торговли, услуг и т. п. (123 354 руб.), который в отчетном году «опередил» сферу финансовых услуг (98 723 руб.), всегда считавшейся самой «весомой» с точки зрения оспариваемых сумм.

В 2015 г. число дел о защите прав потребителей, рассмотренных судами в апелляционной инстанции, возросло в 1,3 раза по сравнению с данными 2014 г. (табл. 3.5).

Таблица 3.5

**Динамика дел о защите прав потребителей, рассмотренных судами  
в апелляционной инстанции<sup>70</sup>**

Категория дел	2014	2015	Темп прироста к 2014 г.. %
Дела о защите прав потребителей из договоров с финансово-кредитными учреждениями	15 805	24 712	56,4
Дела о защите прав потребителей из договоров в сфере торговли, услуг и т. п.	40 215	45 220	12,4

Всего в 2015 г. обжаловано судебных решений по существу 57 366 (2014 г. – 45 561). Из них решения отменены в 7 907 апелляционных делах или 13,8 % от обжалованных решений (2014 г. – 7 970 или 17,5 %). Изменением решения в 2015 г. закончилось 2 228 апелляционных дел или 3,9 % от обжалованных решений (2014 г. – 2 068 или 4,5 %). Оставлено без удовлетворения в текущем отчетном периоде 52 042 апелляционные жалобы или 90,7 % (2014 г. – 39 589 или 86,9 %). Такие показатели еще раз подтверждают ранее сделанный вывод об эффективности судебной защиты прав потребителей как институционального механизма.

Данные судебной практики апелляционной инстанции в разрезе отдельных сфер потребительских отношений в 2015 г. показывают, что на сферу финансовых услуг пришлось 21 385 апелляционных жалоб или 37,3 % от обжалованных решений (2014 г. – 13 603 или 30 %). Из них решения отменены в 2 342 случаях (11 %), изменены 276 решений (1,3 %), оставлены без удовлетворения 19 942 апелляционные жалобы (93,3 %). В других сферах потребительских правоотношений в 2015 г. было обжаловано 35 981 решение или 62,7 % от обжалованных (2014 г. – 31 958 или 70 %). Из них решения отменены в 5 565 случаях (15,5 %), изменены 1 952 решения (5,4 %), оставлены без удовлетворения 32 100 апелляционных жалоб (89,2 %) (табл. 3.6).

<sup>70</sup> По информации ВС РФ от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16.



Таблица 3.6

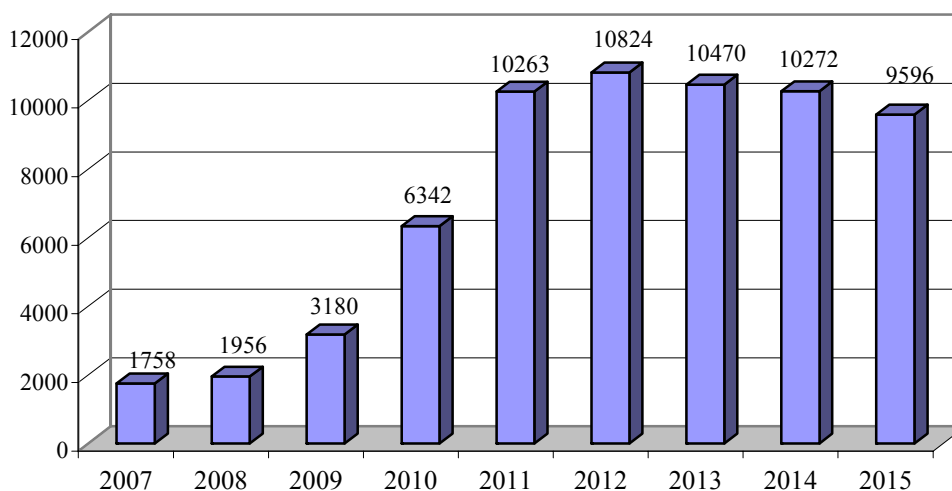
**Результаты рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел категории  
«Защита прав потребителей» (апелляционная инстанция)<sup>71</sup>**

Категория дел		2014			2015		
		всего	в том числе		всего	в том числе	
			из дого- воров с финан- сово- кредит- ными учреж- дениями	из дого- воров в сфере торгов- ли, услуг и т. п.		из дого- воров с финан- сово- кредит- ными учреж- дениями	из дого- воров в сфере торгов- ли, услуг и т. п.
Всего обжаловано решений по суще- ству		45 561	13 603	31 958	57 366	21 385	35 981
Решения отменены	всего	7 970	2 522	5 448	7 907	2 342	5 565
	с возвращением дела на новое рассмотрение, с направлением по подсудности, подведомственности	135	48	87	157	72	85
	с прекращением дела	178	40	138	157	30	127
	с оставлением требования без рассмотрения	71	9	62	61	12	49
	с вынесением нового решения	7 586	2 425	5 161	7 532	2 228	5 304
	в т. ч. частично (из гр. 2—5)	2 562	737	1 825	2 469	526	1 943
Решения изменены		2 068	353	1 715	2 228	276	1 952
Оставлено без удовлетворения (без изменения)		39 589	11 585	28 004	52 042	19 942	32 100
Всего окончено производством		56 020	15 805	40 215	69 932	24 712	45 220

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных ВС РФ.

Издание обзоров и постановлений ВС РФ по вопросам защиты прав потребителей, адресованных судам общей юрисдикции, а также последовательно проводимая Роспотребнадзором работа в этой связи привела к ситуации, когда суды и участники судопроизводства (стороны, представители и т. д.) испытывают меньшую потребность в привлечении специалистов Роспотребнадзора. Так за последние четыре года (2012—2015 гг.) наметилась устойчивая тенденция к сокращению заключений по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей. Всего в 2015 г. было дано 9 596 таких заключений (статья 47 ГПК РФ и пункт 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей») (рис. 3.1).

<sup>71</sup> По информации ВС РФ от 26 февраля 2016 г. № 4-ВС-1412/16.



**Рис. 3.1.** Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора, в целях защиты прав потребителей, ед.

Сделанный вывод, как и прежде в 2014 г., косвенно подтверждается показателями числа заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в 2015 г. (табл. 3.7).

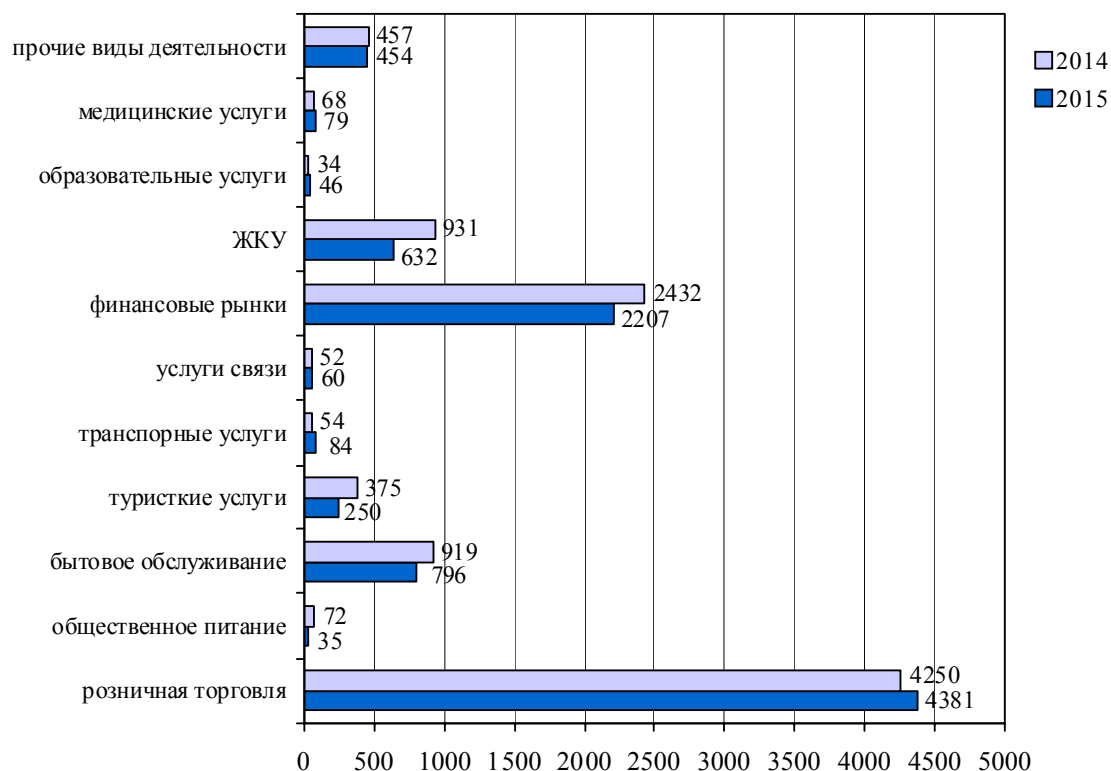
Таблица 3.7

**Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей**

	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от показателя по Российской Федерации, %
<b>Российская Федерация</b>		<b>9 596</b>	<b>100,0</b>
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 113 заключений</b>			
1	Белгородская область	413	4,3
2	г. Санкт-Петербург	383	4,0
3	Омская область	375	3,8
4	Республика Татарстан	335	3,5
5	Ямало-Ненецкий автономный округ	323	3,4
6	Алтайский край	295	3,1
7	Вологодская область	281	2,9
8	Амурская область	276	2,8
9	Челябинская область	254	2,6
10	Свердловская область	253	2,6

Из таблицы видно, что в отчетном году соответствующая практика Роспотребнадзора характеризуется стабильностью и равномерностью в региональном разрезе. При этом специалисты Роспотребнадзора (его структурных подразделений) имеют возможность больше внимания уделять формированию новой правоприменительной практики посредством участия в прецедентных и резонансных делах, в т. ч. через свою административную практику.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей, показывает, что большая часть традиционно приходится на сферу купли-продажи непродовольственных товаров (46 %). 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 (рис. 3.2).



**Рис. 3.2.** Распределение общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей, по различным сферам потребительских правоотношений, ед.

В связи с изменением в жилищном законодательстве, в частности, формированием практики осуществления государственного жилищного надзора жилищными инспекциями в субъектах Российской Федерации (статья 20 ЖК РФ в редакции Федерального закона от 25 июня 2012 г. № 93-ФЗ), четвертый год подряд продолжает снижаться количество заключений по делам о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

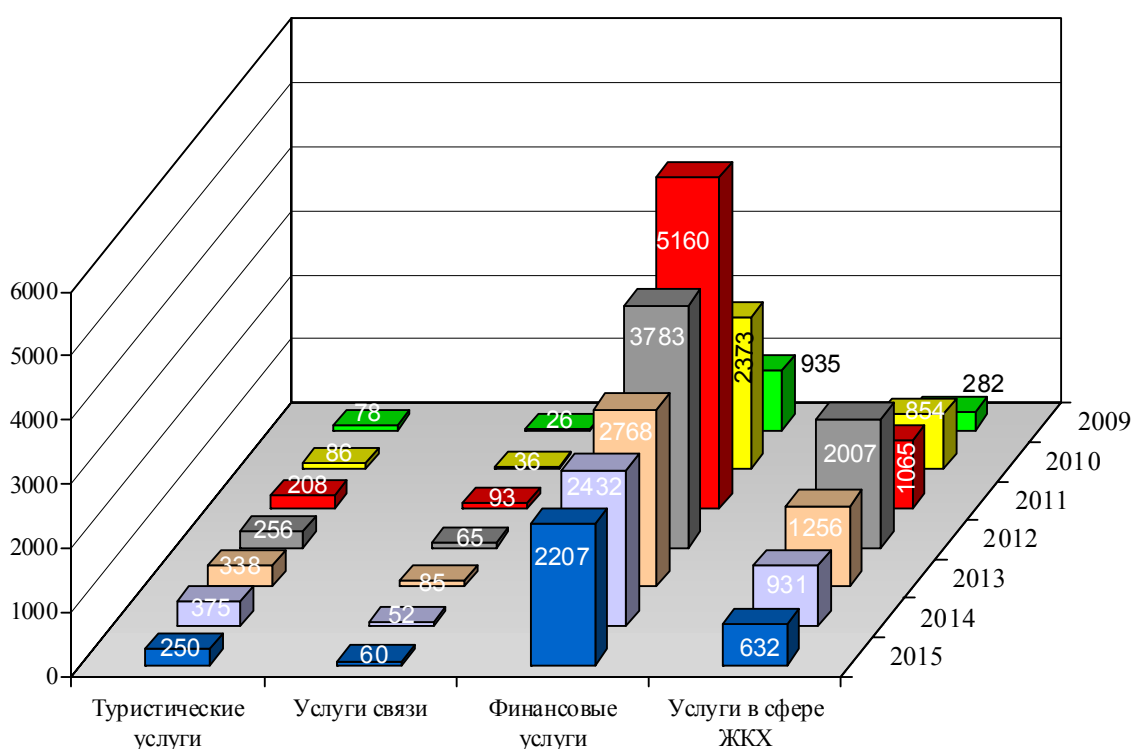
Как результат, в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было дано 632 заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, что составило 67,9 % от количества соответствующих заключений, данных в 2014 г., и 50,3 % – в 2013 г. (2014 г. – 931 заключение, 2013 г. – 1 256).

Также объективно продолжает снижаться число заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, что является следствием большой работы, проделанной ВС РФ в сфере защиты прав потребителей в данном секторе экономики, в частности, принятие постановления Пленума ВС РФ от 27 июня 2013 г. № 20 «О применении судами законодательства о добровольном

страховании имущества граждан» и «Обзора Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан», утвержденного Президиумом ВС РФ 31 января 2013 г.<sup>72</sup>, постановления Пленума ВС РФ № 2.

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было дано 2 207 таких заключений или 90,7 % от количества соответствующих заключений, данных в предыдущем отчетном периоде, и 79,3 % – 2013 г. (2014 г. – 2 432 заключения, 2013 г. – 2 768).

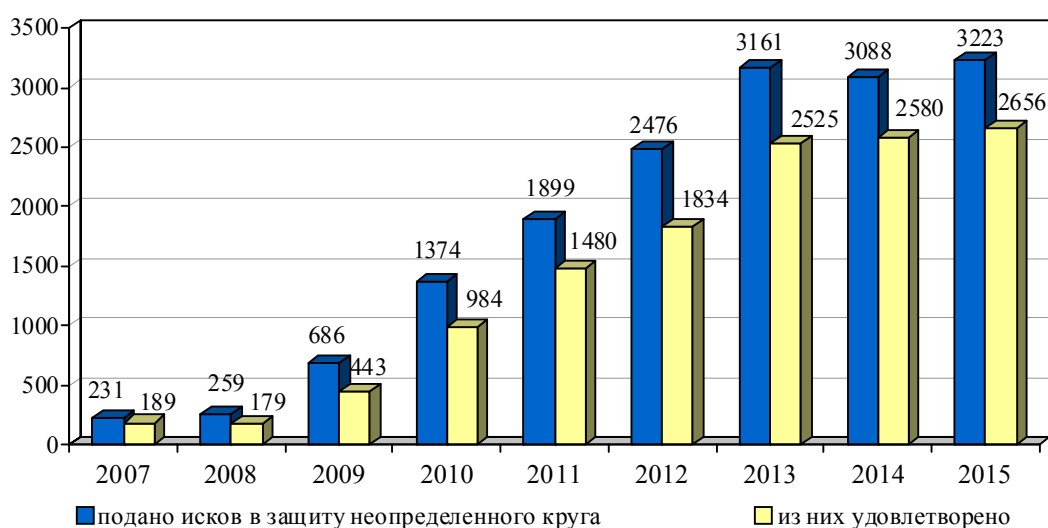
В целях защиты прав потребителей туристских услуг в 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора было дано 250 заключений по гражданским делам, что на 33,3 % меньше, чем в предыдущем периоде (2014 г. – 375 заключений, 2013 г. – 338) (рис. 3.3).



**Рис. 3.3.** Динамика количества заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей, в разрезе отдельных сфер потребительских правоотношений, ед.

В 2015 г. продолжилось наращивание правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Всего в прошедшем периоде в суды было в общей сложности направлено 3 223 таких исков (2 656 удовлетворено), что примерно соответствует уровню 2014 г. – 3 088 исков (2 580 удовлетворено) (рис. 3.4).

<sup>72</sup> Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2013 году», [http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT\\_ID=1944](http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1944).



**Рис. 3.4.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей, ед.

Таким образом, налицо стабильная динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей, характеризующаяся соответствующими средними показателями такой практики на один субъект Российской Федерации. В 2015 г. в среднем на 1 субъект Российской Федерации пришлось 38 исков о защите прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, что соответствует уровню 2013—2014 гг. (38 и 37 исков соответственно).

Выводы о стабилизации данного направления подтверждаются показателями регионального разреза участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей (табл. 3.8).

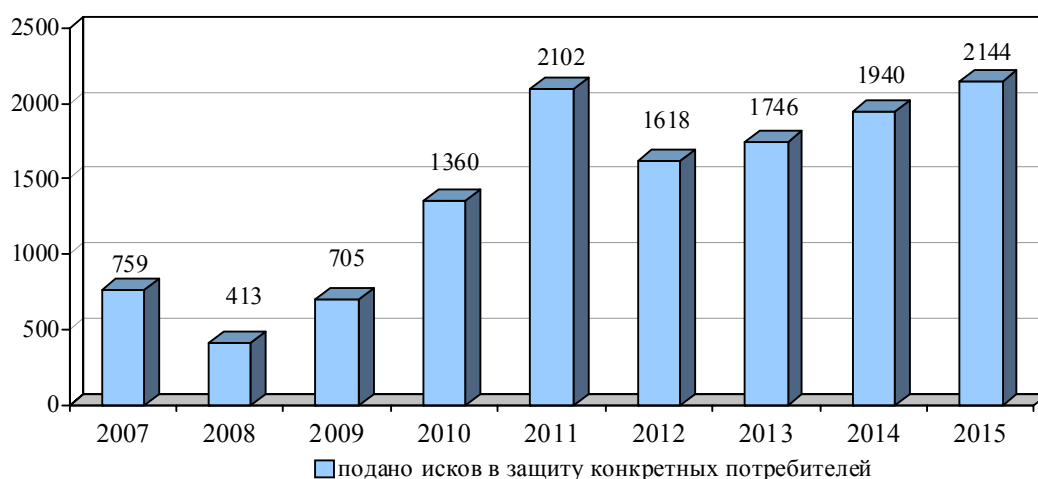
Таблица 3.8

**Количество исков в защиту неопределенного круга потребителей, поданных в суд отдельными территориальными органами Роспотребнадзора**

	Субъекты Российской Федерации	Подано исков в суд в целях защиты прав и законных интересов неопределенного круга потребителей	Доля от показателя по Российской Федерации, %
<b>Российская Федерация</b>		<b>3 223</b>	<b>100,0</b>
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 38 исков</b>			
1	Алтайский край	277	8,6
2	Республика Башкортостан	236	7,3
3	Краснодарский край	192	6,0
4	Кемеровская область	143	4,4
5	Республика Дагестан	134	4,1
6	Саратовская область	125	3,8
7	Челябинская область	125	3,8
8	Курганская область	115	3,5
9	г. Санкт-Петербург	108	3,3

В отличие от защиты прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, имеющего жестко регламентированные законом рамки, в частности, единственно возможный способ защиты права только в виде неимущественного иска в суд о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера)<sup>73</sup>, защита прав конкретных потребителей через реализацию полномочий Роспотребнадзора позволяет апеллировать к любому способу защиты прав потребителей, предусмотренному законодательством<sup>74</sup>. Однако, даже при такой форме соответствующая деятельность Роспотребнадзора должна рассматриваться исключительно как реализация специальных публичных функций в области защиты прав потребителей, не подменяющая ведущую роль судебных органов по защите частных прав и законных интересов граждан как потребителей (статья 17 Закона «О защите прав потребителей»).

В 2015 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было предъявлено 2 144 заявления о защите прав конкретных потребителей, что примерно соответствует показателям 2014 г. (1 940 заявлений), при том что в 2013 г. было подано 1 746 таких исков (рис. 3.5).



**Рис. 3.5.** Динамика общего числа исков, поданных в суд территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав конкретных потребителей, ед.

Такая разноречивая динамика может свидетельствовать о продолжении формирования позиции Роспотребнадзора как уполномоченного федерального органа исполнительной власти, относительно практики реализации публичных полномочий через гражданско-правовые формы, в целом предназначенные для сферы защиты частных интересов<sup>75</sup>.

Тем более, что возможность предъявления уполномоченным федеральным органом исполнительной власти имущественных исков в пользу потребителей (в том числе группы потребителей) необъективно стимулируют последних на патерналист-

<sup>73</sup> Статья 46 Закона «О защите прав потребителей».

<sup>74</sup> Раздел «Судебная защита прав потребителей» Государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2012 году», [http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT\\_ID=1943](http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1943).

<sup>75</sup> Раздел «Судебная защита прав потребителей» Государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2013 году», [http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT\\_ID=1944](http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1944).

ское поведение, исключаящее собственную инициативу по реализации конституционно гарантированного права на судебную защиту, и формируют у граждан завышенные ожидания «бесплатной государственной помощи».

В этой связи необходимо иметь в виду, что хотя поводами для участия Роспотребнадзора в конкретном гражданском деле могут быть устные или письменные заявления потребителей, а также поступившие материалы из других государственных органов или органов местного самоуправления, обращения общественных и иных организаций (в том числе обращения хозяйствующих субъектов в целях защиты их прав от неправомерных действий потребителей), публикации в средствах массовой информации или в сети Интернет и т. п., во всех вышеприведенных случаях необходимость участия в конкретном гражданском деле определяется уполномоченным должностным лицом Роспотребнадзора самостоятельно, исходя из социального положения заинтересованного лица (например, обращение нетрудоспособного инвалида или защита интересов недееспособного лица) и оценки юридических последствий вступления в силу решения суда (актуальности, сложности, значимости гражданского дела для состояния законности в сфере защиты прав потребителей в конкретном субъекте Российской Федерации, районе, городе).

До подачи заявления в суд Роспотребнадзор должен проверить, на какой круг потребителей направлены действия (бездействие) хозяйствующего субъекта, привлекаемого в качестве ответчика по делу в сфере защиты прав потребителей. Если имеет место неопределенный круг потребителей, в целях увеличения эффективности деятельности Роспотребнадзора необходимо использовать порядок предъявления заявления (иска) в интересах именно неопределенного круга потребителей.

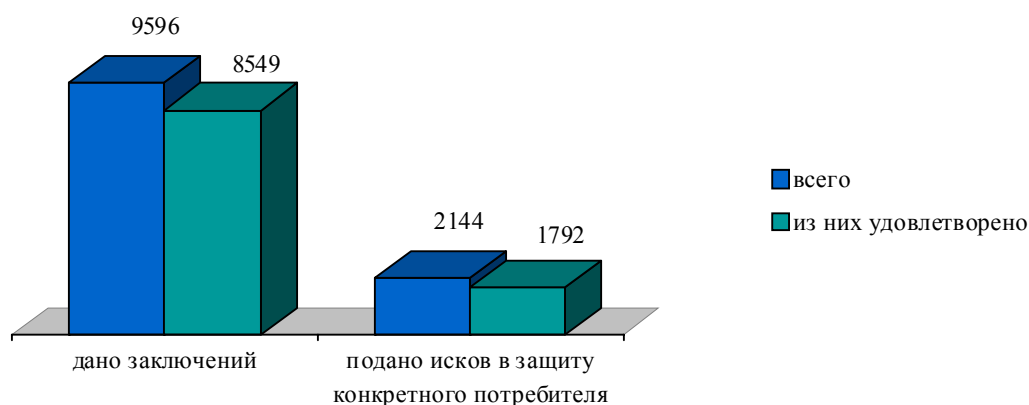
В этой связи в каждом субъекте Российской Федерации формируются разные тенденции в практике защиты прав конкретных потребителей с участием Роспотребнадзора, исходя из текущей экономической ситуации и региональных особенностей, в том числе с учетом менталитета местного населения (табл. 3.9).

Таблица 3.9

**Количество исков в защиту конкретных потребителей, поданных в суд отдельными территориальными органами Роспотребнадзора**

	Субъекты Российской Федерации	Подано исков в суд в целях защиты прав конкретных потребителей	Доля от показателя по Российской Федерации, %
	<b>Российская Федерация</b>	<b>2 144</b>	<b>100,0</b>
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 25 исков</b>			
1	Курганская область	129	6,0
2	Алтайский край	117	5,5
3	Ямало-Ненецкий автономный округ	101	4,7
4	Самарская область	92	4,3
5	Пермский край	91	4,2
6	Республика Саха (Якутия)	86	4,0
7	Тульская область	74	3,5
8	Тюменская область	68	3,1
9	Республика Тыва	67	3,1
10	г. Москва	65	3,0

Показательно, что в 2015 г. по искам территориальных органов Роспотребнадзора судами было удовлетворено 1 792 иска в защиту прав конкретных потребителей и 15 исков в защиту прав группы потребителей (подано было соответственно 2 144 и 23 иска), общая сумма присужденных денежных средств в пользу потребителей составила 235 379,8 тыс. руб., в том числе 18 507,7 тыс. руб. – компенсация морального вреда (2014 г. соответственно 159 037,6 и 12 171 тыс. руб.). Таким образом, при участии Роспотребнадзора только сумма возмещения потребителям за причиненный имущественный вред за год возросла в 1,5 раза, что является убедительным доказательством эффективности данной формы участия государства в судебной защите потребителей (рис. 3.6).



**Рис. 3.6.** Участие территориальных органов Роспотребнадзора в судах в целях защиты прав потребителей, ед.

На основании изложенного становится очевидным, что участие Роспотребнадзора повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков. Однако из тех же статистических показателей усматривается, что участие территориальных органов Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей даже более эффективно с точки зрения защиты имущественных интересов граждан в судах. В частности, в 2015 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора для дачи заключения по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей в пользу граждан присуждено в 6,8 раз больше денежных средств, чем в случае предъявления ими иска в пользу потребителей. Аналогичная тенденция наблюдалась в 2014 и 2013 гг. (табл. 3.10).

Таблица 3.10

**Денежные суммы, присужденные в пользу потребителей при участии Роспотребнадзора**

Виды участия Роспотребнадзора	Присуждено в пользу потребителей денежных средств, тыс. руб.		
	2013	2014	2015
При участии для дачи заключения по делу	510 493,8	675 782,7	1 597 483,4
в том числе моральный вред	18 421,7	22 570,2	67 408,3
При подаче иска в пользу конкретных потребителей	204 757,7	159 037,6	235 379,8
в том числе моральный вред	7 769	12 171	18 507,7



Сложившаяся в 2014 и 2015 гг. сложная ситуация на рынке финансовых услуг и ожидаемый рост просроченной задолженности, прежде всего по кредитам, выданным заемщикам-гражданам в иностранной валюте, послужили катализирующим фактором для законодательного закрепления процедуры банкротства гражданина-должника.

1 октября 2015 г. вступили в силу нормы § 1.1 «Реструктуризация долгов гражданина и реализация имущества гражданина» Главы X Федерального закона от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (в редакции Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 154-ФЗ «Об урегулировании особенностей несостоятельности (банкротства) на территориях Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации») <sup>76</sup>.

До вступления в силу указанных норм вопросы банкротства гражданина регулировались статьей 25 Гражданского кодекса Российской Федерации и Федеральным законом «О несостоятельности (банкротстве)». При этом статьей 231 Федерального Закона № 127-ФЗ предусматривалось, что положения о банкротстве граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями, вступают в силу со дня вступления в силу федерального закона о внесении соответствующих изменений и дополнений в федеральные законы.

Принятый Закон № 127-ФЗ позволяет должнику, оказавшемуся в сложном положении, с учетом имеющихся доходов либо доходов, ожидаемых в будущем, распланировать исполнение обязательств перед кредиторами и в результате восстановить платежеспособность, снизить риски и расходы кредиторов в связи со сложностью взыскания долгов, а также сократить расходы на администрирование банкротства гражданина.

Основные процедурные аспекты и особенности, связанные с признанием гражданина банкротом, сводятся к следующему:

- дела о банкротстве граждан, денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей которых возникли в результате осуществления ими предпринимательской деятельности, рассматриваются арбитражным судом;
- правом на обращение в суд с заявлением о признании гражданина банкротом обладают сам гражданин, конкурсный кредитор либо уполномоченный орган, при этом заявление о признании гражданина банкротом принимается судом при условии, что требования к этому гражданину составляют не менее чем 500 тыс. руб. и они не исполнены в течение трех месяцев (сам гражданин вправе подать в суд заявление о признании его банкротом вне зависимости от суммы долга в случае предвидения банкротства при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что он не в состоянии в установленный срок исполнить денежные обязательства и (или) обязанность по уплате обязательных платежей);
- в деле о банкротстве гражданина является обязательным участие финансового управляющего, который утверждается судом и должен соответствовать требованиям, установленным в отношении арбитражного управляющего;
- при рассмотрении дела о банкротстве гражданина применяются реструктуризация долгов гражданина, реализация имущества гражданина, мировое соглашение;

---

<sup>76</sup> Далее – Закон № 127-ФЗ.

- в качестве юридических последствий признания гражданина банкротом определены – запрет в течение пяти лет с даты признания его таковым принимать на себя обязательства по кредитным договорам и (или) договорам займа без указания на факт своего банкротства; невозможность в течение этого же срока для гражданина, признанного банкротом, возбудить по его заявлению новое дело о его банкротстве; запрет занимать в течение трех лет с даты признания гражданина банкротом должности в органах управления юридического лица, иным образом участвовать в управлении юридическим лицом.

Несмотря на наличие различного отношения к процедуре банкротства физических лиц (особенно среди финансовых организаций) в системе гражданских правоотношений в целом и правоотношений с участием потребителей в частности, ее безусловно следует рассматривать как дополнительный правозащитный институт, о действенности и эффективности которого можно будет объективно судить уже по первым результатам соответствующего правоприменения.

В этой связи решением 19-го заседания Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре, состоявшегося 18 декабря 2014 г., создана рабочая группа, призванная обеспечить мониторинг законодательства, регулирующего порядок банкротства физических лиц.

Основными задачами рабочей группы являются формирование общей экспертной позиции на возникающие вызовы в указанной сфере, выработка необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, в том числе определение алгоритма действий потребителей в складывающейся ситуации.

В этой связи, в целях защиты интересов граждан-банкротов Роспотребнадзор обратился в ВС РФ с просьбой рассмотреть возможность разработки постановления для применения судами законодательства, связанного с процедурой банкротства физических лиц.

13 октября 2015 г. вышло постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 45 «О некоторых вопросах, связанных с введением в действие процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан»<sup>77</sup>.

Цель представленных разъяснений – правильное и единообразное применение норм введенного регулирования о несостоятельности гражданина при рассмотрении судебных дел о банкротстве.

В постановлении Пленума ВС РФ № 45 особо подчеркивается, что необходимо обеспечивать справедливый баланс между имущественными интересами кредиторов и личными правами должника, в том числе на достойную жизнь и достоинство личности.

В целом внесение изменений в Закон № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» в части введения института банкротства физических лиц является важным шагом к улучшению защиты прав потребителей финансовых услуг и позволит решать проблемы кредиторов и заемщиков в рамках цивилизованных процедур. Однако внедряемый механизм является новым для России, и по итогам правоприменительной практики может возникнуть необходимость внесения в Закон № 127-ФЗ дальнейших изменений.

Роспотребнадзор как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области защиты прав потребителей, понимая социальную значимость процедуры банкротства гражданина-должника в рамках современных экономических

---

<sup>77</sup> Далее – Пленум ВС РФ № 45.

реалий, заинтересован в том, чтобы данный институт как можно быстрее заработал, защищая интересы попавших в затруднительное экономическое положение добросовестных потребителей.

Руководствуясь указанными целями, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека намерена принять все возможные меры в пределах своей компетенции, прежде всего в части информирования граждан об их возможностях инициировать процедуру банкротства и реструктуризации долгов через правоприменение Закона № 127-ФЗ.

Территориальным органам Роспотребнадзора и Центрами гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации Роспотребнадзором были даны указания принять постановление Пленума ВС РФ № 45 к непосредственному руководству в целях более эффективной реализации функций, связанных с защитой прав потребителей в судебном порядке.

Другой актуальной проблематикой занимается рабочая группа по мониторингу соблюдения прав потребителей при оказании услуг потребительского кредитования в иностранной валюте, также созданная решением Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре.

Правовая позиция Роспотребнадзора в отношении ситуации с валютными заемщиками, а также информация о деятельности соответствующей рабочей группы были подробно представлены 23 января 2015 г. на первом заседании Экспертного совета по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров при Банке России, образованного приказом Банка России от 17 декабря 2014 г. № ОД-3528, одной из задач которого является экспертно-консультационная поддержка Банка России по вопросам регулирования финансовой сферы с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

Подробно данный вопрос был изложен в разделе «Судебная защита прав потребителей» государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году»<sup>78</sup>.

---

<sup>78</sup> Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году», [http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT\\_ID=1944](http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=1944).

#### **4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей**

---

Впервые такая общественно значимая тема, как защита прав потребителей была подробно обсуждена на уровне Президента Российской Федерации в 2012 г., в результате чего был определен комплекс мер<sup>79</sup>, практическая и окончательная реализация которых, безусловно, позволит вывести законодательные основы правового регулирования отношений с участием потребителей на качественно новый уровень, отвечающий современным тенденциям, а также послужит дальнейшему укреплению всей национальной системы защиты прав потребителей<sup>80</sup>, под которой принято понимать совокупность органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, полномочия которых определены Законом «О защите прав потребителей». Составляющие эту систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

При этом одним из условий эффективной реализации государственной политики в области защиты прав потребителей является максимальная сбалансированность всех ее направлений, что может быть достигнуто только при соответствующем комплексном и системном подходе, основу которого должны составлять мероприятия, не входящие во взаимное противоречие и взаимодополняющие друг друга.

Исходя из того, что обеспечение и защита потребительских прав граждан как общегосударственная задача предполагает взаимодействие и сотрудничество федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и институтов гражданского общества, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в чьи функции входит выработка и реализация государственной политики и нормативно-правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей<sup>81</sup>, традиционно и последовательно определяет в качестве приоритетного направления в своей деятельности организацию взаимодействия всех составляющих национальной системы защиты потребителей.

На федеральном уровне отработка соответствующих организационно-правовых механизмов обеспечения эффективной защиты прав потребителей осуществляется в рамках работы постоянно действующего совещательного органа – Консультативного совета по защите прав потребителей, созданного в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 19 января 2006 г. № 3 «О создании Консультативного совета по защите прав потребителей»<sup>82</sup>, прежде всего в целях обеспечения взаимодействия Роспотребнадзора и его структурных подразделений с общественными объединениями и организациями потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

Членами обозначенного Консультативного совета являются руководители крупнейших российских потребительских объединений – Союза потребителей Рос-

---

<sup>79</sup> Перечень поручений Президента Российской Федерации от 24 января 2012 г. № Пр-177 по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 16 января 2012 г. «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации», далее – Перечень поручений Президента Российской Федерации от 24 января 2012 г. № Пр-177.

<sup>80</sup> Далее – Система.

<sup>81</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322.

<sup>82</sup> [http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?SECTION\\_ID=121](http://rosпотребнадзор.ru/deyatelnost/zpp/?SECTION_ID=121).

сийской Федерации, Конфедерации общества потребителей, Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России», Всероссийской лиги защитников потребителей. Регулярная ротация членов Консультативного совета обеспечивает эффективность его работы с точки зрения организационной дисциплины и акцентирования внимания на наиболее злободневных вопросах в сфере потребительских правоотношений.

Итогом работы указанного совещательного органа под председательством руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является выработка общих подходов к осуществлению практической деятельности по обеспечению и защите прав потребителей, в первую очередь на текущие вызовы потребительского рынка, где уровень как государственной, так и общественной (муниципальной) защиты соответствующих потребительских прав граждан не отвечает реальным запросам населения.

В 2015 г. на двух заседаниях Консультативного совета по защите прав потребителей, проходивших 12 марта и 23 декабря, были рассмотрены следующие вопросы:

- о плане совместных действий, связанных с проведением Всемирного дня защиты прав потребителей 15 марта 2015 г. под девизом «Сфокусируемся на правах потребителей на здоровое питание»;
- отчет о деятельности рабочих групп, образованных в соответствии с решением 19-го заседания Консультативного совета по защите прав потребителей 18 декабря 2014 г. для систематизации и активизации совместных усилий в деле защиты прав потребителей:
- проблемы, связанные с предстоящим введением института банкротства физических лиц;
- по актуальным вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг, включая проблемы потребителей, выплачивающих ипотечные кредиты в иностранной валюте;
- о подготовке государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году».
- о проекте Концепции государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

#### **4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации**

Координация деятельности по выработке общей стратегии реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на региональном уровне осуществляется территориальными органами Роспотребнадзора в рамках соответствующих Консультативных советов по защите прав потребителей.

Такие **Консультативные советы** созданы при 48 территориальных органах Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, членами которых, как правило, являются представители региональных органов законодательной и исполнительной власти, представители органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

В **Республике Хакассия** в состав Консультативного совета входят представители торгово-промышленной палаты, должностные лица Министерства регионального развития, представители государственной жилищной инспекции.

Членами Консультативного совета, созданного при Управлении Роспотребнадзора **по городу Санкт-Петербургу**, являются не только представители законодательной и исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, но и представители ГУВД по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области.

В состав Консультативного совета **в Хабаровском крае** вошли представители Центрального банка Российской Федерации главного управления по Хабаровскому краю.

**В Удмуртской Республике** координация работы в сфере защиты прав потребителей и взаимодействие территориального органа Роспотребнадзора с органами исполнительной власти Республики, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей обеспечивается через заседания Консультативного совета по защите прав потребителей при участии представителей Аппарата Главного федерального инспектора, органов МВД, Администрации г. Ижевска, общественных организаций.

Консультативный совет по защите прав потребителей **в Белгородской области** создан в соответствии с приказом Управления Роспотребнадзора от 28 мая 2007 г. № 69 «О создании Консультативного совета по защите прав потребителей».

Координация работы в сфере защиты прав потребителей и взаимодействие с другими органами **в Калининградской области** осуществлялись через Консультативный Совет при Управлении Роспотребнадзора с участием профильных министерств Правительства Калининградской области, надзорных органов, органов местного самоуправления, общественных организаций, представителей бизнеса. Основной задачей Совета является координация и взаимодействие сторон в интересах потребителей.

Управление Роспотребнадзора **по городу Москве**, помимо деятельности Консультативного Совета при Управлении, в целях взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей принимает участие в соответствующих программах Правительства города Москвы, а также входит в состав городского штаба при Правительстве города Москвы по координации деятельности в области использования интеллектуальной собственности, контроля за оборотом аудио-, видеопродукции, компьютерных информационных носителей, противодействия реализации контрафактной продукции в сфере высоких технологий, предупреждения и пресечения несанкционированной торговли, незаконного оборота алкогольной продукции.

Важное место в формировании на региональном уровне общей стратегии реализации комплекса взаимосвязанных правовых, экономических, социально-культурных и организационных мероприятий, направленных на эффективное пресечение нарушений прав потребителей, занимают высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, полномочия которых по осуществлению мероприятий и принятию определенных мер, связанных с реализацией, обеспечением и защитой прав потребителей, в целом установлены статьей 42.1 Закона о защите прав потребителей.

Положения указанной статьи корреспондируются с нормами статьи 21 Федерального закона от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», в соответствии с которой высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации разрабатывает и осуществляет меры по обеспечению комплексного социально-экономи-

ческого развития субъекта Российской Федерации, осуществляет в пределах своих полномочий меры по реализации, обеспечению и защите прав и свобод человека и гражданина.

В целях реализации установленных полномочий в указанной части организация взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей происходит также в рамках функционирования межведомственных органов (советов, комиссий, пр.), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, деятельность **межведомственных комиссий и координационных советов** по защите прав потребителей, созданных высшими органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организована в 36 субъектах Российской Федерации – Республиках Алтай, Башкортостан, Карелия и Карачаево-Черкесской, Забайкальском и Приморском краях, г. Санкт-Петербурге, Архангельской, Вологодской, Воронежской, Владимирской, Амурской, Курской, Кемеровской, Магаданской, Ивановской, Курганской, Ленинградской, Московской, Новгородской, Новосибирской, Оренбургской, Омской, Орловской, Свердловской, Сахалинской, Ульяновской, Челябинской, Ростовской, Рязанской, Томской, Тамбовской, Тверской и Ярославской областях, Еврейской автономной области.

Межведомственные координационные органы по вопросам развития торговли, потребительского рынка, качества, безопасности и конкурентоспособности товаров, в рамках которых вырабатываются также общие подходы к решению проблем, связанных с защитой прав потребителей, действуют в 20 регионах – Республиках Марий Эл, Мордовия, Якутия, Удмуртской, Чеченской, Чувашия и Северная Осетия – Алания, Московской, Кемеровской, Курской, Ленинградской, Брянской, Владимирской, Ивановской, Калужской, Омской, Томской и Ульяновской областях, Приморском крае и Ханты-мансийском автономном округе.

В **Белгородской области** межведомственный совещательный орган, осуществляющий координацию деятельности по защите прав потребителей, отсутствует, однако соответствующая работа координируется через Департамент экономического развития Белгородской области, в котором управление по развитию потребительского рынка наделено функциями по защите прав потребителей. На совещания, организуемые указанным Департаментом, приглашаются представители территориальных органов федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

В Правительстве **Калининградской области** и при Администрации **Псковской области** сформированы оперативные штабы по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков, к работе которых привлечены соответствующие территориальные органы Роспотребнадзора.

Координацию деятельности по защите прав потребителей в **Амурской области** осуществляет созданная при Правительстве Амурской области межведомственная комиссия по обеспечению взаимодействия в сфере защиты прав потребителей (Постановление Губернатора Амурской области от 22 октября 2009 г. № 431) в составе представителей Министерства внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства, управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области, Министерства образования и науки, Министерства здравоохранения, Министерства строительства и архитектуры, Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Управления МВД Рос-

сии по Амурской области. Межведомственная комиссия по обеспечению взаимодействия в сфере защиты прав потребителей является совещательным органом и образована в целях обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления, а также общественными объединениями в сфере защиты прав потребителей.

Постановлением правительства **Воронежской области** от 21 декабря 2009 г. № 1096 «О межведомственной комиссии по вопросам потребительского рынка и регулированию торговой деятельности Воронежской области» образована межведомственная комиссия, в полномочия которой входят и вопросы защиты прав потребителей, в том числе в 2015 г. мониторинг реализации подпрограммы «Развитие торговли в Воронежской области» государственной программы «Развитие промышленности и торговли на территории Воронежской области». Управление Роспотребнадзора по Воронежской области входит в состав членов межведомственной комиссии и принимает участие в заседаниях.

Указом Губернатора **Брянской области** от 29 мая 2015 г. № 156 создан межведомственный координационный совет по защите прав потребителей на территории Брянской области. В состав Совета входят представители территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Брянской области, Управления Федеральной антимонопольной службы по Брянской области, Управления Федеральной налоговой службы по Брянской области, УМВД России по Брянской области, Управления Федеральной миграционной службы по Брянской области, Управления Россельхознадзора по Брянской и Смоленской областям, ФБУ «Брянский ЦСМ», Управления государственного автодорожного надзора по Брянской области Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, Брянской таможни, Управления потребительского рынка и услуг, контроля в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции Брянской области, Департамента здравоохранения Брянской области, Департамента экономического развития Брянской области, Государственной жилищной инспекции Брянской области, Управления ветеринарии Брянской области, Комитета по сельскому хозяйству и продовольствию Брянской области, Управления региональной безопасности администрации области, Управления по работе с муниципальными образованиями администрации области, Управления государственной службы по труду и занятости населения Брянской области, Управления социальной защиты населения Брянской области, Правового управления администрации области, Департамента общего и профессионального образования Брянской области, Администрации Брянского района, Правления общественной организации предпринимателей юго-западных районов Брянской области, а также Председатель правления Брянской областной общественной организации (БООО) «Защита прав потребителей».

Межведомственным совещательным органом в **Республике Ингушетия** является Консультативный совет по защите прав потребителей на базе Управления Роспотребнадзора по Республике Ингушетия. В состав Консультативного совета входят представители Региональной общественной организации «Общество защиты прав потребителей «Защита», Комитета Правительства Республики Ингушетия по поддержке и развитию малого предпринимательства, Президент торгово-промышленной палаты, заместитель Министра экономики Республики Ингушетия, заместители глав муниципальных образований Республики Ингушетия. Заседания Консульт-



тативного совета проходят ежеквартально, рассматриваются актуальные для населения республики вопросы защиты прав потребителей.

В Кировской области сформирован координационный совет по защите прав потребителей (постановление Правительства Кировской области от 25 марта 2013 г. № 38/74 «Об утверждении состава и Положения о координационном совете по защите прав потребителей Кировской области»), куда входят представители Министерства развития предпринимательства, торговли и внешних связей Кировской области, Министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области, региональной Службы по тарифам Кировской области, Государственной жилищной инспекции Кировской области, Законодательного Собрания Кировской области, Общественной палаты Кировской области, Управления Роспотребнадзора по Кировской области, отдела организации применения административного законодательства Управления организации охраны общественного порядка Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Кировской области, государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кировская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации, федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области», Кировской региональной общественной организации «Общество защиты прав потребителей Кировской области», общества с ограниченной ответственностью «Соэкс-Вятка».

Взаимодействие Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области с органами законодательной и исполнительной власти области, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей в 2015 г. осуществлялось по следующей схеме (рис. 4.1.1):

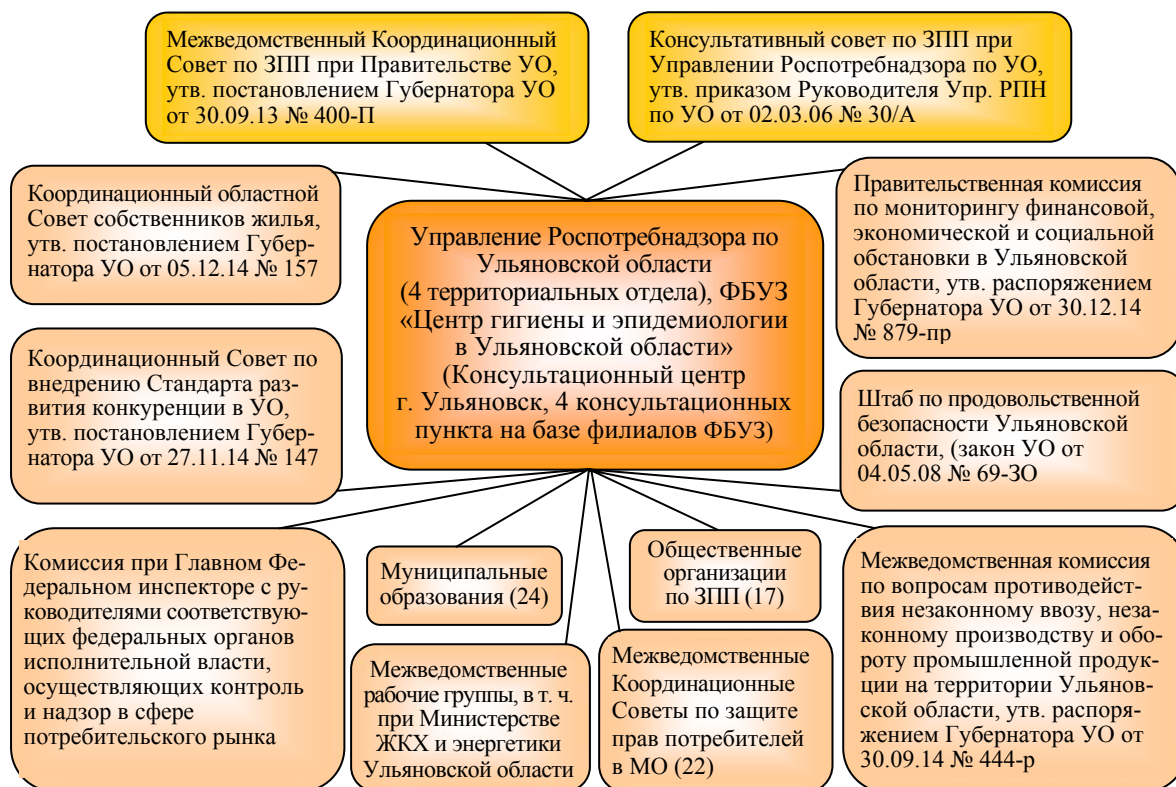


Рис. 4.1.1. Схема взаимодействия по реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей в Ульяновской области

Реализация данной схемы позволяет обеспечить максимально возможную доступность создаваемой системы защиты прав потребителей для каждого из жителей Ульяновской области, включая наиболее отдаленные городские и сельские поселения. Работа по защите прав потребителей в Ульяновской области координируется через Межведомственный Координационный совет при Правительстве Ульяновской области по защите прав потребителей, Координационный совет по внедрению Стандарта развития конкуренции в Ульяновской области, областной Координационный совет собственников жилья, Консультативный совет по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Ульяновской области, Межведомственные комиссии и советы, рабочие группы при органе исполнительной власти Ульяновской области, рабочие группы при Управлении, Межведомственные комиссии и советы по защите прав потребителей при Муниципальных образованиях Ульяновской области, заключение соглашений о взаимодействии с органами исполнительной власти, заключение соглашений о взаимодействии с администрациями муниципальных районов, заключение соглашений о взаимодействии с общественными организациями и объединениями потребителей, совместные мероприятия с участием представителей общественных организаций, ОМСУ, органов исполнительной власти Ульяновской области», организацию системы консультационных пунктов (5) на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ульяновской области» и его филиалов и другие формы взаимодействия.

Одной из эффективных форм реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации является принятие и **реализация региональных программ по защите прав потребителей**, в рамках которых не только объединяются усилия всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты прав потребителей, но и целенаправленно решаются именно региональные аспекты и проблемные вопросы в данной сфере.

Однако до настоящего времени вопрос необходимости принятия и реализации указанных программ не всегда находит должное понимание со стороны высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, при этом осознание значимости для социально-экономического развития региона программного планирования мероприятий по реализации тех или иных направлений в сфере защиты прав потребителей все еще носит далеко не повсеместный характер.

В 2015 г. региональные программы по защите прав потребителей реализовывались в 20 субъектах Российской Федерации. Некоторые программы имеют целью развитие региона в целом, включая разделы (подпрограммы) по защите прав потребителей и стимулированию потребительского рынка. В целом по информации, полученной с региональных Управлений, программные документы, затрагивающие вопросы защиты прав потребителей, приняты в 55 субъектах Российской Федерации.

Постановлением правительства **Белгородской области** от 11 января 2011 г. № 2-пп утверждена Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011—2020 годы<sup>83</sup>, которая была разработана в целях дальнейшего совершенствования и выработки общих стратегических направлений развития региональной системы защиты прав потребителей, взаимодействия и оперативности принятия согласованных решений органами законодательной и исполнительной власти, правоохранительными и контрольно-надзорными органами, общественными объединениями потребителей.

<sup>83</sup> <http://zpp.bgunb.ru/resource/strategiia.pdf>.

В **Пензенской области** защита прав потребителей на региональном уровне осуществляется в соответствии с Концепцией по защите прав потребителей в Пензенской области на 2010—2018 годы, утвержденной распоряжением Правительства Пензенской области от 4 декабря 2009 г. № 485-рП<sup>84</sup>.

В **Курганской области** до 2015 года действовал «План мероприятий по защите прав потребителей в Курганской области на 2013—2015 годы», утвержденный распоряжением Губернатора Курганской области от 20 мая 2013 г. № 144-р. Вместе с тем постановлением Курганской областной Думы от 25 ноября 2014 г. № 613 принят Закон Курганской области от 28 ноября 2014 г., № 86 «О программе социально-экономического развития Курганской области на 2015 год и среднесрочную перспективу»<sup>85</sup>. Программа, среди прочего, включает цели, задачи, приоритеты социально-экономического развития Курганской области, механизмы реализации, основные показатели прогноза социально-экономического развития Курганской области на 2015—2017 годы, а также предусматривает финансирование из разных источников (включая региональные и местные бюджеты области). В частности, § 17 программы «Развитие потребительского рынка и сферы услуг» определяет основные проблемы данного социально-экономического сектора: несовершенство нормативной правовой базы, регулирующей деятельность потребительского рынка; недостаток квалифицированных кадров в сфере потребительского рынка; недостаточное количество объектов потребительского рынка в сельских поселениях Курганской области.

В мае 2015 г. в адрес Губернатора Курганской области направлено письмо о необходимости принятия на территории региона отдельной государственной программы Курганской области «Защита прав потребителей в Курганской области на 2016—2018 годы», где подчеркнута важность и значимость объединения усилий всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты прав потребителей. В настоящее время со стороны Правительства Курганской области решения о принятии программы не принято. Таким образом, региональная программа по защите прав потребителей на территории субъекта, несмотря на последовательно и системно проводимую Управлением Роспотребнадзора по Курганской области в этом направлении работу, отсутствует.

Постановлением Главы Администрации (Губернатора) **Краснодарского края** от 14 октября 2013 г. № 1201 «Об утверждении государственной программы Краснодарского края «Экономическое развитие и инновационная экономика» была утверждена государственная программа Краснодарского края «Экономическое развитие и инновационная экономика»<sup>86</sup>. Государственная программа Краснодарского края «Экономическое развитие и инновационная экономика» включает в себя в том числе подпрограмму «Качество» на 2014—2018 годы (с развитием подсистемы защиты прав потребителей в Краснодарском крае), которая содержит 3 раздела и 12 основных мероприятий, 5 критериев реализации подпрограммы.

В **Ростовской области** в государственную программу Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденную постановлением Правительства Ростовской области от 25 сентября 2013 г. № 599<sup>87</sup>, включена финансируемая подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области»,

<sup>84</sup> <http://penza7.com/2009/12/04/i30902.htm>.

<sup>85</sup> <http://docs.cntd.ru/document/423842970>.

<sup>86</sup> <http://economy.krasnodar.ru/anti-corruption/normative-legal-acts-and-administrative-regulations-aimed-at-the-independent-examination/2013/july-2013/5146/5146p.pdf>.

<sup>87</sup> <http://www.donland.ru/Default.aspx?pageid=123341>.

срок реализации – 2014—2020 год. Ответственным за исполнение государственной программы назначен Департамент инвестиций и предпринимательства Ростовской области, а соисполнителями в части подпрограммы «Защита прав потребителей в Ростовской области» определены Министерство экономического развития Ростовской области и Департамент потребительского рынка Ростовской области. В ходе реализации подпрограммы в 2015 г. были проведены следующие мероприятия:

- открыто 6 общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей, в которых оказана бесплатная консультационная помощь 2 954 потребителям;
- издано для потребителей 3 250 экземпляров информационно-справочных материалов, обеспечено бесперебойное функционирование сайта по защите прав потребителей [www.zprdon.ru](http://www.zprdon.ru), консультирование 2 381 потребителя по телефону горячей линии 8 (961)301-01-03, в том числе подготовлен 571 ответ на письменные обращения потребителей, поступившие по электронной почте сайта;
- проведен социологический опрос среди потребителей, представителей организаций потребительского рынка Ростовской области по вопросам защиты прав потребителей;
- проведено 130 сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз качества товаров. Результаты исследований направлены в контролирующие органы, предприятиям – производителям некачественной продукции, предприятиям, реализующим некачественные товары, для принятия мер по усилению производственного контроля и проведению работы по улучшению качества продукции;
- для повышения потребительской грамотности населения обеспечена работа интерактивной обучающей программы «Основы защиты прав потребителей», включающей семь разделов, каждый из которых состоит из теории, практики и тестовых заданий. Проведена работа по оказанию методической помощи специалистам муниципальных образований области по организации работы по обеспечению защиты прав потребителей.

Государственная программа **Ленинградской области** «Устойчивое общественное развитие Ленинградской области на 2014—2016 годы», включающая подпрограмму «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области на 2014—2016 годы» (третья по счету в Ленинградской области), утверждена постановлением Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 г. № 399<sup>88</sup>. Из восьми мероприятий подпрограммы в 2015 году выполнено восемь (100 %):

- обеспечена деятельность информационно-консультационных центров (ИКЦ) для потребителей на базе администраций всех муниципальных образований второго уровня (в 17 муниципальных районах и городском округе);
- проведено 4 043 консультаций (подпрограммой предусмотрено 3 600);
- подготовлено 1 027 претензионных писем и 339 исковых заявлений;
- разработаны и изданы информационно-справочные материалы по защите прав потребителей – 6 000 справочников, 800 брошюр и 14 000 памяток (в соответствии с заключенным с государственным предприятием Ленинградской области «Издательский – полиграфический комплекс «Вести» контрактом на сумму 140 тыс. руб.), информационно-справочные материалы распространены среди населения Ленинградской области через ОМСУ, ИКЦ, сеть библиотек;

<sup>88</sup> <http://docs.cntd.ru/document/537949102>.

- организованы и проведены пять обучающих межрайонных семинаров по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей в выставочном зале «Смольный» Правительства Ленинградской области, в гг. Кингисеппе, Приозерске, Тихвине, Всеволожске (в соответствии с заключенным государственным контрактом с региональным отделением Объединения потребителей России в Ленинградской области при участии комитета по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области, специалистов Управления);

- в средствах массовой информации опубликовано 461 материал о правах потребителей, качестве и безопасности товаров, работ и услуг на потребительском рынке (90 % – на уровне муниципальных СМИ). Проведено 69 выступлений на радио и телевидении;

- проведено 128 факультативных занятий в школах, учреждениях среднего специального образования по основам потребительских знаний специалистами территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области», органов местного самоуправления;

- во всех муниципальных библиотеках области созданы «Уголки потребителя», где собраны актуальные справочно-информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей. В библиотеках проводятся встречи населения города с представителями территориальных отделов Управления, организуются консультации с юристами, работа общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей.

Постановлением Администрации **Липецкой области** от 28 октября 2013 г. № 485 утверждена государственная программа Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области»<sup>89</sup>, которая включает подпрограмму 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области на 2014—2020 годы». Для создания условий по обеспечению ценовой и территориальной доступности потребительских товаров и бытовых услуг для сельских жителей в 2015 г. в рамках государственной программы Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области» продолжена государственная поддержка хозяйствующих субъектов, осуществляющих обслуживание сельских населенных пунктов. В 2015 г. администрациями муниципальных районов заключены договоры с 49 хозяйствующими субъектами по доставке товаров и заказов сельскому населению. По итогам работы 2015 г. хозяйствующим субъектам выплачены субсидии в сумме 13 млн руб.

Государственная поддержка хозяйствующих субъектов позволила обеспечить товарами жителей 656 населенных пунктов с численностью проживающего населения 33,7 тыс. человек и бытовыми услугами 468 населенных пунктов с численностью проживающего населения 155,0 тыс. человек. Основной задачей реализации подпрограммы 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области на 2014—2020 годы» государственной программы Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области» (поста-

<sup>89</sup> <http://docs.cntd.ru/document/872621667>.

новление администрации Липецкой области от 28.10.2013 № 485) является создание условий для повышения качества и безопасности пищевых продуктов на потребительском рынке области и повышение уровня правовой грамотности и информированности населения по вопросам защиты прав потребителей. В рамках реализации вышеуказанной программы Управлением потребительского рынка и ценовой политики Липецкой области совместно с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Липецкой области проводится мониторинг качества и безопасности пищевой продукции.

Постановлением Правительства **Саратовской области** от 13 февраля 2013 г. № 60-П утверждена программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2013—2015 годы»<sup>90</sup>. В настоящее время проходит процедура согласования пролонгирования программы на 2016—2020 годы. Постановлением Правительства Саратовской области от 29 декабря 2012 г. № 805-П утверждена «Концепция здорового питания населения Саратовской области на период до 2020 года», разработанная по инициативе Министерства здравоохранения Саратовской области и Управления Роспотребнадзора по Саратовской области. Целями концепции являются сохранение и укрепление здоровья населения, профилактика заболеваний, обусловленных неполноценным и несбалансированным питанием. Среди основных задач принятой концепции: развитие сырьевой базы для обеспечения предприятий переработки сельскохозяйственным сырьем гарантированного качества и безопасности; развитие производства пищевых продуктов, обогащенных микронутриентами, производства специализированных пищевых продуктов – для детей, беременных женщин, продуктов функционального назначения, диетического питания; совершенствование питания в организованных коллективах на предприятиях, в организованных детских коллективах; обеспечение адресной помощи в организации полноценного питания, в том числе через специализированные магазины; обеспечение приоритета грудного вскармливания; повышение образования населения в вопросах здорового питания.

В 2015 г. продолжалась работа по реализации «Концепции здорового питания населения Саратовской области на период до 2020 года».

В городе **Санкт-Петербурге** действует 9 финансируемых программ, включающих вопросы информирования и просвещения населения о способах и методах защиты своих прав в досудебном и судебном порядке, проведения независимых экспертиз, консультирования потребителей. При этом, 3 из них региональные:

- «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге на 2015—2020 годы», утвержденная постановлением Правительства г. Санкт-Петербурга от 30 июня 2014 г. № 554;

- «Развитие сферы культуры и туризма в Санкт-Петербурге на 2015—2020 годы», утвержденная постановлением Правительства г. Санкт-Петербурга 17 июня 2014 г. № 488;

- «Программа развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2011—2016 годы», утвержденная постановлением Правительства г. Санкт-Петербурга 7 июня 2011 г. № 732 и 6 программ, утвержденных Главами местных администраций муниципальных округов.

Источником финансирования программ является бюджет г. Санкт-Петербурга и бюджет муниципальных образований, на 2015 г. для обеспечения защиты прав по-

---

<sup>90</sup> <http://docs.cntd.ru/document/467700265>.

требителей выделено и освоено 39,5 млн руб. Основные мероприятия, включенные в программу «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге на 2015—2020 годы»:

- функционирование телефона «горячей» линии для оказания информационно-консультационной поддержки гражданам в сфере защиты прав потребителей;
- функционирование информационного раздела в области защиты прав потребителей на официальном сайте Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка;
- организация и проведение семинаров, конференций, круглых столов;
- проведение опроса об уровне удовлетворенности потребителей качеством пищевых продуктов в г. Санкт-Петербурге;
- осуществление организационно-технического обеспечения деятельности Городского штаба при Правительстве г. Санкт-Петербурга в вопросах противодействия производству и реализации на территории г. Санкт-Петербурга контрафактной продукции.

Основные мероприятия, включенные в программу «Развитие сферы культуры и туризма в Санкт-Петербурге на 2015—2020 годы»:

- обеспечение информационной поддержки туристов и развитие туристской отрасли в г. Санкт-Петербурге;
- создание интернет-сайта для информирования потребителей туристских услуг;
- обеспечение безопасного пребывания туристов в г. Санкт-Петербурге и выезжающих в страны с целью временного пребывания;
- совершенствование нормативно-правового регулирования в сфере туризма.

В целях повышения финансовой грамотности населения **Республики Башкортостан** разработан план мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения Республики Башкортостан на 2015—2018 годы, утвержденный распоряжением Правительства Республики Башкортостан от 4 августа 2015 г. № 828-р. Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей разработал долгосрочную целевую программу «Развитие торговли в Республике Башкортостан» на 2013—2018 годы, утвержденную постановлением Правительства Республики Башкортостан от 13 декабря 2012 г. № 444, которая содержит подпрограмму «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» на 2013—2018 годы. Для обеспечения координации деятельности по дальнейшему формированию и совершенствованию на региональном уровне эффективной системы защиты потребительских прав граждан под руководством Управления разработаны 9 муниципальных программ на 2013—2018 годы. Кроме того, разработаны и приняты 18 долгосрочных целевых муниципальных программ на 2013—2018 годы с подпрограммой «Защита прав потребителей».

В 2015 г. в **Республике Татарстан** продолжилась реализация подпрограммы № 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014—2020 годы» Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействия преступности в Республике Татарстан на 2014—2020 годы» (далее – Подпрограмма-6), утвержденной постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16 октября 2013 г. № 764. Целью Подпрограммы-6 является создание в Республике Татарстан условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, развитие потребительского рынка товаров, работ и услуг. Общий объем финансирования

Подпрограммы-6 за счет средств бюджета Республики Татарстан составляет 33,2 млн руб.

Актуализирован и расширен состав Межведомственной рабочей группы по вопросам реализации Подпрограммы-6, в нее включены представители Управления Росаккредитации по Приволжскому федеральному округу, ГУП РТ «Национальная торговая марка», общественной организации «Региональный центр общественного контроля в сфере ЖКХ Республики Татарстан».

На заседаниях рабочей группы активно обсуждались актуальные вопросы по реализации программных мероприятий; разрабатывались, согласовывались совместные действия, направленные на эффективное обеспечение защиты прав потребителей. В ходе заседаний приняты решения о взаимодействии по различным направлениям в сфере потребительского рынка, намечен план мероприятий на 2016 г. В 2015 г. были проведены мероприятия, направленные на обеспечение взаимодействия республиканских органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по защите прав потребителей.

Для специалистов администраций городских округов, муниципальных районов, городских и сельских поселений, курирующих вопросы потребительского рынка, в 2015 г. было проведено 389 разъяснительных мероприятий, семинаров, направленных на повышение эффективности работы по защите прав потребителей.

Постановлением Правительства **Республики Мордовия** от 6 сентября 2013 г. № 384 утверждена Республиканская целевая программа «Развитие потребительского рынка в Республике Мордовия» на 2013—2018 годы», в один из разделов которой включены мероприятия по защите прав потребителей с финансированием отдельных мероприятий за счет средств республиканского бюджета. В 2015 г. программой предусмотрено финансирование намеченных мероприятий в размере 140,0 тыс. руб., в т. ч.:

- по развитию системы подготовки и повышения квалификации кадров органов местного самоуправления и организаций потребительского рынка, работающих в сфере защиты прав потребителей, общественных объединений потребителей (проведение семинаров, разработка и издание методических, информационно-справочных материалов для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц по вопросам защиты прав потребителей – в размере 40,0 тыс. руб.;

- по обучению основам потребительских знаний учащихся общеобразовательных организаций и организаций начального профессионального образования, оказание методической помощи преподавателям в организации и проведении мероприятий (олимпиад, конкурсов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности среди учащихся всех уровней образовательных организаций – в размере 50,0 тыс. руб.;

- по формированию у населения потребительской грамотности посредством пропаганды законодательства о защите прав потребителей, созданию и распространению социальной рекламы в республиканских средствах массовой информации – в размере 50,0 тыс. руб.

В 2015 г. денежные средства на финансирование мероприятий раздела «Защита прав потребителей» республиканским бюджетом не выделялись. В рамках реализации программы Управлением Роспотребнадзора по Республике Мордовия в 2015 г. проведено 16 различных мероприятий, направленных на формирование у населения потребительской грамотности, привитие интереса учащихся к изучению основ законодательства о защите прав потребителей (уроки потребительской грамотности в



общеобразовательных школах). К организации таких мероприятий привлекались преподаватели учебных заведений, специалисты по защите прав потребителей органов местного самоуправления, общественные организации потребителей, а также журналисты в целях освещения таких мероприятий в республиканских средствах массовой информации.

В целях объединения усилий всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты прав потребителей, целенаправленного решения региональных аспектов и проблемных вопросов в данной сфере постановлением Правительства **Кабардино-Балкарской Республики** от 22 марта 2011 г. № 71-ПП утверждены «Приоритетные направления политики в сфере защиты прав потребителей в Кабардино-Балкарской Республике на 2011—2015 годы»<sup>91</sup>, а также постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 1 июня 2011 г. № 158-ПП принята Республиканская программа «Защита прав потребителей в Кабардино-Балкарской Республике на 2011—2015 годы»<sup>92</sup>. Общее количество мероприятий, включенных в программу – 27. Количество мероприятий, подлежавших выполнению в 2015 г. и выполненных – 21.

Практическим результатом этой работы явилось достижение следующих показателей, характеризующих основные итоги федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей на территории Кабардино-Балкарской Республики за 2015 г.:

- осуществление мероприятий по надзору в рамках Федерального закона № 294-ФЗ, Административного регламента исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров, утвержденного приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 № 764;

- оптимизация надзорной деятельности с целью снижения административных барьеров по развитию малого и среднего предпринимательства;
- повышение эффективности и результативности мероприятий по надзору;
- повышение требований к соблюдению хозяйствующими субъектами санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей.

На территории **Воронежской области** мероприятия по защите прав потребителей в 2015 г. проводились в соответствии с подпрограммой «Развитие торговли в Воронежской области» государственной программы «Развитие промышленности и торговли на территории Воронежской области» (далее – Программа), которая утверждена постановлением Правительства Воронежской области № 1180 от 30.12.2013. Структура Программы представлена следующим образом: паспорт программы, характеристика проблемы, цель и задачи программы, описание ожидаемых результатов реализации программы, целевые индикаторы и методики их расчета, перечень и описание программных мероприятий, оценка эффективности расходования бюджетных средств, методика оценки эффективности программы, ресурсное обеспечение программы, система управления реализацией программы. Подпрограмма «Развитие торговли в Воронежской области» включала пять мероприятий по защите прав потребителей, которые в течение 2015 г. были выполнены. Совершенствование систе-

<sup>91</sup> <http://www.regionz.ru/index.php?ds=1059063>.

<sup>92</sup> <http://www.regionz.ru/index.php?ds=1157719>.

мы защиты прав потребителей в Воронежской области явилось основной задачей выполненных мероприятий.

Комплексное управление реализацией мероприятий по защите прав потребителей осуществляет Департамент предпринимательства и торговли Воронежской области. Под его управлением в реализации мероприятий по защите прав потребителей приняли участие пять организаций: Управление Роспотребнадзора по Воронежской области, Союз «Торгово-промышленная палата Воронежской области», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области», ВООО по защите прав потребителей «Лига потребителей», Воронежский филиал ФГУП «Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания». Финансирование Программы осуществляется за счет средств областного бюджета. Бюджетные ассигнования, предусмотренные в 2015 г. Законом Воронежской области от 11.12.2014 № 171-ОЗ «Об областном бюджете на 2015 г. и на плановый период 2016 и 2017 годов» на реализацию мероприятий подпрограммы, должны были составить 1 124,0 тыс. руб.

Фактически в 2015 г. на реализацию подпрограммы направлено из областного бюджета 1 077,3 тыс. руб. (неполное освоение средств областного бюджета обусловлено экономией, образовавшейся в результате проведенных закупок услуг для государственных нужд) или 95,8 % от доведенного предельного объема финансирования. В рамках реализации мероприятия «Проведение отбора проб образцов пищевых продуктов на соответствие показателям качества и безопасности, подготовка по результатам лабораторных исследований информационных материалов» освоено 196,95 тыс. руб.

Распоряжением Правительства **Иркутской области** от 10 декабря 2013 г. № 561-рп утверждена региональная программа Иркутской области «Защита прав потребителей в Иркутской области» на 2014—2016 годы<sup>93</sup>. Все запланированные на 2015 г. мероприятия программы выполнены, а именно:

- освещение в средствах массовой информации Иркутской области вопросов по защите прав потребителей – 270 статей;
- разработка и издание информационно-справочных материалов (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей – 180 единиц;
- проведение консультаций на личном приеме, по телефону, электронной почте с разъяснением принципов самозащиты потребителей – 8 200 человек;
- консультирование потребителей с составлением документа, способствующего защите его прав (претензия, исковое заявление в суд, в органы контроля и надзора) – 450 человек;
- организация и проведение тематических мероприятий по вопросам защиты прав потребителей: «Круглых столов», «Дней открытых дверей», общественных акций, направленных на повышение грамотности населения, в том числе приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей – 218 единиц;
- организация и проведение научно-практических конференций на тему защиты прав потребителей – 1;
- организация и проведение открытых уроков, лекций, факультативных занятий в общеобразовательных организациях Иркутской области по основам законодательства защиты прав потребителей – 80;

---

<sup>93</sup> <http://www.irkobl.ru/sites/potreb/news/16903/>.

- обеспечение деятельности на территориях муниципальных образований консультативных центров для потребителей, созданных на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» – 14;
- организация информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей в консультативных центрах для потребителей – 17;
- организация и проведение конкурсов на лучшее освещение в средствах массовой информации Иркутской области темы защиты прав потребителей – 1.

Постановлением Правительства **Карачаево-Черкесской Республики** от 21 сентября 2012 г. № 384 утверждена Республиканская целевая программа «Защита прав потребителей в Карачаево-Черкесской Республике на 2013—2017 годы»<sup>94</sup>.

Третий год подряд Управление Роспотребнадзора по Карачаево-Черкесской Республике принимает участие в реализации мероприятий Республиканской долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Карачаево-Черкесской Республике на 2013—2017 годы».

В рамках реализации мероприятий данной целевой программы в 2015 г. достигнуто повышение количества консультаций потребителей на 7,4 %, увеличение количества публикаций и сюжетов в средствах массовой информации, посвящённых правовому воспитанию граждан, повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав, на 12,0 %, а также продолжилась положительная динамика по количеству потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке.

В 2015 г. продолжилась работа, направленная на обеспечение прав потребителей на рынке финансовых услуг, результатом которой являются существенные положительные изменения в структуре «охваченности» населения государственно-правовой защитой и повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности. В целях повышения потребительской грамотности в 2015 г., согласно рекомендаций Федеральной службы, проведена работа по распространению печатных информационных материалов в рамках информирования общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг. Управлением проведен анализ потенциальных пользователей данной печатной продукцией на территории республики, сформирован их список и согласно потребности по профилю деятельности проведено распространение буклетов в количестве 60 тыс. экземпляров, плакатов – 1 300 экземпляров и брошюр – 1 100 экземпляров. Подготовлен пресс-релиз и направлен в 8 республиканских СМИ с пакетом образцов печатной продукции.

Постановлением Правительства **Тюменской области** от 22 декабря 2014 г. № 669-п утверждена государственная программа Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» до 2020 г. (далее – Государственная программа). Государственным заказчиком – координатором Программы является Управление лицензирования и регулирования потребительского рынка Тюменской области. Цель Государственной программы – создание условий для комплексного развития сферы потребительского рынка, эффективной, доступной защиты прав потребителей и обеспечения населения Тюменской области качественными товарами, услугами. Исполнителями программных мероприятий выступают:

- Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области;
- Департамент агропромышленного комплекса Тюменской области;

<sup>94</sup> [http://www.kchr.ru/left\\_menu/economy/consumer/consumer7/](http://www.kchr.ru/left_menu/economy/consumer/consumer7/).

- Департамент информационной политики Тюменской области;
- Департамент образования и науки Тюменской области;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области (Управление Роспотребнадзора по Тюменской области);
- ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе» (ФБУ «Тюменский ЦСМ»);
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области» (ФБУЗ «ЦГЭ в Тюменской области»);
- органы местного самоуправления.

Финансирование Государственной программы осуществляется за счет средств областного бюджета. Общий объем финансирования – 241 345,0 тыс. руб.

Программа содержит 5 задач:

1. Повышение экономической и территориальной доступности товаров и услуг для населения Тюменской области.
2. Содействие развитию инновационной и инвестиционной деятельности в сфере потребительского рынка.
3. Создание условий для продвижения продукции тюменских товаропроизводителей на региональном и муниципальном уровне.
4. Создание условий для повышения качества реализуемых товаров (оказываемых услуг) и защиты прав потребителей.
5. Развитие системы подготовки профессиональных кадров и укрепление кадрового потенциала в сфере потребительского рынка.

Для реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей Государственной программой предусмотрена задача 4 «Создание условий для повышения качества реализуемых товаров (оказываемых услуг) и защиты прав потребителей».

Достижение цели и решение данной задачи Государственной программы обеспечивается совокупностью 4 мероприятий.

Мероприятие № 1 – «Организация и проведение конкурса «Лучшие товары и услуги Тюменской области» и регионального этапа Всероссийского Конкурса Программы «100 лучших товаров России».

Мероприятие № 2 – «Осуществление лицензионного контроля за розничной продажей алкогольной продукции на предмет соответствия требованиям действующего законодательства».

Мероприятие № 3 – «Проведение лабораторных исследований пищевых продуктов, производимых товаропроизводителями Тюменской области или ввозимых из-за её пределов, и повышение правовой грамотности, информированности населения по вопросам защиты прав потребителей».

Мероприятие № 4 – «Госполномочия, переданные органам местного самоуправления, по установлению дополнительных ограничений времени, условий и мест розничной продажи алкогольной продукции».

В целях создания на территории **Амурской области** условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, Правительство Амурской области постановлением от 20 мая 2013 г. № 230 утвердило региональную программу «Защита прав потребителей в Амурской области на 2013—2015 годы». На муниципальном уровне аналогичная программа на

2014—2016 годы утверждена в г. Тынды (постановление Мэра г. Тынды от 24 декабря 2013 г. № 3507). На 2015 г. запланировано 10 мероприятий, выполнены все 10. Проведена международная выставка-ярмарка «АмурЭкспоФорум-2015», в которой приняли участие около 160 экспонентов, ее посетили около 10 тыс. человек. В рамках деловой программы прошли круглые столы «Экспортные возможности российских регионов», «Внедрение Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в Амурской области», а также «Ярмарка инвестиционных проектов Амурской области». Их участниками стали российские и китайские эксперты, а также представители бизнеса.

В настоящее время решается вопрос о разработке и принятии программы по защите прав потребителей в Амурской области на 2016—2019 гг. с учетом происходящих реформ в экономике области.

**В Республике Алтай** региональная программа по защите прав потребителей не принята. В рамках государственной программы Республики Алтай «Экономическая политика», утвержденной постановлением Правительства Республики Алтай от 28 сентября 2012 г. № 253 «Совершенствование системы комплексного планирования и содействие проведению социально-экономических реформ», реализуется комплекс мер по защите прав потребителей. С 2016 г. данные мероприятия будут реализовываться в рамках государственной программы Республики Алтай «Развитие экономического потенциала и предпринимательства Республики Алтай». Отдельные мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, реализуются в рамках государственной программы Республики Алтай «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия», утвержденной постановлением Правительства Республики Алтай от 28 сентября 2012 г. № 242.

С целью повышения уровня финансовой грамотности жителей Республики Алтай была принята и действовала Ведомственная целевая программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Алтай в 2013—2015 годах». С 2016 г. данные мероприятия будут реализовываться в рамках подпрограммы «Повышение уровня финансовой грамотности населения Республики Алтай», входящей в государственную программу Республики Алтай «Управление государственными финансами и государственным имуществом».

Перечень государственных программ Республики Алтай утвержден распоряжением Правительства Республики Алтай от 11 июня 2015 г. № 306-р.

Государственные программы Республики Алтай сгруппированы в три крупных блока, каждый из которых реализует конкретную стратегическую задачу, определенную в Стратегии социально-экономического развития Республики Алтай на период до 2028 г., утвержденной законом Республики Алтай от 25 сентября 2009 г. № 83-ФЗ.

В целях координации деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Алтай и территориальных федеральных органов исполнительной власти, в рамках мероприятий по защите прав потребителей при оказании туристских услуг, ежегодно распоряжениями Правительства Республики Алтай утверждается межведомственный план контрольных мероприятий за туристской деятельностью на территории Республики Алтай. Правительством Республики Алтай ежегодно утверждаются Планы по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей. Целью проведения мероприятий является реализация, обеспечение и защита прав потребителей Республики Алтай. В реализации данных мероприятий участвуют ис-

полнительные органы государственной власти республики, а также муниципальные образования и общественные объединения.

Правительство **Республики Калмыкия** постановлением от 16 мая 2013 г. № 228 утвердило Региональную программу «Развитие торговли на территории Республики Калмыкия в 2013—2017 годах»<sup>95</sup>, включающая мероприятия по защите прав потребителей.

Во исполнение п. 14 программы, в 2015 г. при поддержке Правительства Республики Калмыкия Управлением начата работа по организации деятельности Центра финансовой грамотности для граждан, оказание услуг в котором будет осуществляться на безвозмездной основе с привлечением представителей КРОО «Общество защиты прав потребителей Республики Калмыкия», специалистов кредитных и микрофинансовых организаций. Работа по организации деятельности Центра финансовой грамотности не завершена, продолжена в 2016 г.

Во исполнение п. 15 программы и в соответствии с планом основных организационных мероприятий, в 2015 г. Управлением организовано консультирование граждан по телефонам «горячих линий» в г. Элиста и 13 районах республики, всего проведено 24 «горячих линий». Во исполнение п. 16 программы мероприятий, в 2015 г. Управлением проведен сравнительный смотр качества вырабатываемой продукции местными товаропроизводителями.

Во исполнение п. 17 программы, на постоянной основе осуществляется ведение информационного портала для продавцов на официальном сайте Управления в сети Интернет. За 2015 г. в рубрике «Для предпринимателей» размещено 32 информационных материала.

Во исполнение п. 18 программы, Управлением проведены факультативные уроки в образовательных организациях г. Элисты и республики: в 49 общеобразовательных организациях – для учащихся старших классов, в 16 организациях высшего и среднего профессионального образования – по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления коммунальных услуг, на рынке финансовых услуг, услуг связи, услуг общественного питания и в сфере розничной торговли.

Постановлением Губернатора **Астраханской области** от 27 декабря 2012 г. № 597-П утверждена «Региональная программа развития торговли на 2013—2015 годы». Цель мероприятий программы – определение основных направлений развития торговли и мероприятий, содействующих развитию торговли на территории Астраханской области для наиболее полного удовлетворения спроса населения в потребительских товарах. Управление Роспотребнадзора по Астраханской области приняло участие в разработке и корректировке этой программы. Предложения Управления по защите прав потребителей были включены в раздел «Обеспечение взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области в целях оптимизации и совершенствования системы защиты прав потребителей».

В 2015 г. в качестве исполнителя по данным разделам программы Управление в рамках своих полномочий осуществляло: контрольно-надзорные мероприятия торговых предприятий различных форм собственности, рынков и ярмарок, в том числе по жалобам граждан, с принятием административных мер; мероприятия, связанные с работой Консультативного совета по защите прав потребителей Астраханской об-

---

<sup>95</sup> <http://www.regionz.ru/index.php?ds=2185181>.

ласти; взаимодействие с общественными организациями; информирование населения в СМИ; подготовку материалов и опубликование Государственного доклада о защите прав потребителей в информационно-коммуникационной сети Интернет и т. д.

По состоянию на март 2016 г. программа не пролонгирована.

В **Брянской области** была разработана и действовала региональная программа «Защита прав потребителей Брянской области (2010—2012 годы)». В связи с ее завершением на заседании межведомственного Координационного Совета по защите прав потребителей было принято решение о разработке следующей пятилетней программы «Защита прав потребителей Брянской области (2013—2018 годы)».

Распоряжением Правительства **Республики Карелия** от 8 апреля 2013 г. № 171р-П утверждена «Программа по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2013—2015 годы»<sup>96</sup>.

Программа устанавливает цели и приоритеты в создании условий по защите законных прав потребителей, а также содержит план мероприятий по защите прав потребителей на территории Республики Карелия в 2013—2015 годы и разработана с учётом поручений Президента Российской Федерации от 24 января 2012 г. № Пр-177.

Итоги выполнения мероприятий программы за 2015 г. рассмотрены на заседании Совета 18 февраля 2016 г. Все мероприятия программы выполнены.

В связи с окончанием в 2015 г. действия настоящей программы членами Совета по защите прав потребителей принято решение о целесообразности разработки новой программы. Распоряжением Правительства Республики Карелия от 10 декабря 2015 г. № 773р-П утверждена новая программа по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016—2018 годы.

В **Кемеровской области** действует региональная программа «Развитие торговли в Кемеровской области на 2012—2015 годы», утвержденная постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 15 декабря 2011 г. № 579<sup>97</sup>, в которую включена подпрограмма «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей на 2013—2015 гг.». На уровне муниципальных образований Кемеровской области в 2015 г. действовало 6 муниципальных программ, связанных с защитой прав потребителей, однако срок реализации этих программ закончился в 2016 г. Изменения и дополнения в программу в 2015 г. не вносились. Основные проблемы, связанные с принятием и реализацией программы: отсутствует целевое финансирование реализации программы региональной значимости.

Постановлением Правительства **Удмуртской Республики** от 1 июля 2013 г. № 271 утверждена государственная программа Удмуртской республики «Развитие потребительского рынка Удмуртской Республики (2013—2015 годы)», в которую включена подпрограмма «Защита прав потребителей. Повышение качества и обеспечения безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике». Цель программы – решение комплекса задач, ориентированных на наиболее полное удовлетворение спроса населения на потребительские товары и услуги в широком ассортименте, по доступным ценам и в пределах территориальной доступности при гарантированном качестве и безопасности, а также повышение социально-экономической эффективности функционирования потребительского рынка.

---

<sup>96</sup> <http://docs.cntd.ru/document/919500678>.

<sup>97</sup> <http://www.torglocman.com/folders/zakonodatielstvo-kiemierovskoi-oblasti/documents/postanovleniie-administratsii-kiemierovskoi-oblasti-ot-15-dot-12-dot-2011-579-ob-utvierzhdenii-rieghionalnoi-proghrammy-%3C%3Crazvitiie-torghovli-v-kiemierovskoi-oblasti%3E%3E-na-2012-2015-ghody>.

В целях достижения высоких стандартов благосостояния населения **Чувашской Республики** и обеспечения сбалансированного экономического развития и конкурентоспособности экономики Чувашской Республики постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 21 сентября 2011 г. № 398 утверждена государственная программа Чувашской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика на 2012—2020 годы».

В программе отмечается, что «положительной динамике объемов платных услуг и розничного товарооборота будет способствовать также реализация мероприятий республиканской целевой программы «Развитие потребительского рынка и сферы услуг в Чувашской Республике на 2010—2020 годы», утвержденной постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 31 марта 2009 г. № 107». С 1 января 2014 г. в целях повышения социально-экономической эффективности потребительского рынка и сферы услуг, создания условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на качественные товары и услуги республиканская целевая программа «Развитие потребительского рынка и сферы услуг в Чувашской Республике» была включена в качестве подпрограммы в государственную программу Чувашской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика на 2012—2020 годы». В 2015 г. на реализацию мероприятия по информационно-просветительской деятельности в области защиты прав потребителей из республиканского бюджета Чувашской Республики направлено 45,1 тыс. руб. на подготовку видеоролика по защите прав потребителей от воздействия курения кальянов, который был размещен в региональном эфире телеканалов «Российский Информационный Канал «Россия-24» (Россия-24)» и «Телеканал «Россия» (Россия-1)».

Постановлением Правительства **Чеченской Республики** от 19 декабря 2013 г. № 330 утверждена государственная программа Чеченской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики», включающая подпрограмму «Обеспечение реализации государственной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики» в сфере обеспечения защиты прав потребителей и потребительского рынка». Соисполнителем программы определен Комитет Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка<sup>98</sup>. Управлением разработан и будет внесен на утверждение в Правительство Чеченской Республики проект программы по защите прав потребителей и создание на его основе Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей на территории Чеченской Республики на 2016—2018 годы.

Постановлением Правительства **Самарской области** от 29 ноября 2013 г. № 699 утверждена государственная программа Самарской области ««Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области» на 2014—2019 г.г.»<sup>99</sup>, в которую вошла подпрограмма 2 «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014—2019 гг.». Государственная программа Самарской области разработана в целях обеспечения благоприятных условий для развития и повышения конкурентоспособности предпринимательства на территории региона.

В реализации программ участвует Управление Роспотребнадзора по Самарской области.

Одним из показателей (индикаторов) подпрограммы является количество ежегодно проведенных мероприятий по защите прав потребителей, организованных

<sup>98</sup> <http://chechpotreb.ru/gosprog.htm>.

<sup>99</sup> <http://docs.cntd.ru/document/464008537>.



в рамках взаимодействия органов исполнительной власти Самарской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти. Финансирование мероприятий осуществляется за счет собственных средств участников реализации подпрограммы. Так в 2015 г. запланировано 22 мероприятия, включая совещания, семинары, пресс-конференции, круглые столы, заседания межведомственных рабочих групп по вопросам защиты прав потребителей, организованных в рамках взаимодействия органов исполнительной власти Самарской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, а фактически выполнено – 70 мероприятий.

В государственной программе **Кировской области** «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства на 2013—2020 годы», утвержденной постановлением Правительства Кировской области от 10 декабря 2012 г. № 185/741<sup>100</sup>, в рамках мероприятия «Государственная поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства в сфере торговли и производства пищевой продукции Кировской области» предусмотрена реализация следующих проектов, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей:

- обеспечение функционирования координационного совета по защите прав потребителей Кировской области в целях создания условий для взаимодействия органов государственной власти области, местного самоуправления и общественных объединений по вопросам защиты законных интересов и прав потребителей;
- развитие партнерских отношений с общественными объединениями потребителей, предпринимателей, иных субъектов потребительского рынка в целях защиты интересов потребителей в области качества и безопасности реализуемых товаров;
- организация и проведение конференций, форумов, «круглых столов» и иных подобных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей;
- проведение областных и межрайонных семинаров с участием специалистов органов государственной власти и местного самоуправления, субъектов предпринимательской деятельности сферы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, общественных объединений потребителей и населения по вопросам защиты прав потребителей;
- организация и проведение обучающих мероприятий и конкурсов (олимпиад, соревнований и т. д.) для детей и молодежи по основам знаний в сфере защиты прав потребителей и в целях популяризации таких знаний;
- разработка и распространение методических пособий, информационно-консультационных материалов по вопросам защиты прав потребителей;
- ведение постоянной рубрики по вопросам защиты прав потребителей в средствах массовой информации.

В связи с тем, что срок действия региональной программы по усилению защиты прав потребителей в **Омской области** на 2012—2014 годы истек, по итогам проведения Консультативного совета на имя и. о. Губернатора Омской области было подготовлено письмо об инициировании разработки программы по защите прав потребителей на территории Омской области.

17 декабря 2015 г. состоялось заседание комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Омской области, по итогам которого принято решение о совместной разработке региональной программы (подпрограммы) по защите прав потребителей Омской области Министерством экономики Ом-

<sup>100</sup> <http://docs.cntd.ru/document/973037398>.

ской области, Министерством промышленности, транспорта и инновационных технологий Омской области, Управлением Роспотребнадзора по Омской области в срок до 1 июня 2016 г.

Постановлением Правительства **Оренбургской области** от 10 сентября 2013 г. № 767-пп утверждена государственная программа «Экономическое развитие Оренбургской области на 2014—2015 годы и на перспективу до 2020 года».<sup>101</sup>

Одной из основных задач является развитие сферы торговли для наиболее полного удовлетворения потребностей населения в качественных и безопасных товарах и услугах. Актуальные мероприятия по защите прав потребителей на региональном уровне осуществлялись за счет их включения в подпрограмму «Развитие торговли», в которую включены 6 мероприятий по вопросам защиты прав потребителей.

В связи с отсутствием на территории области специальной программы по защите прав потребителей, в 2015 г. мероприятия, связанные с защитой прав потребителей, были включены в действующую государственную программу «Экономическое развитие Оренбургской области» на 2014—2015 годы и на перспективу до 2020 года».

В целях формирования подпрограммы «Повышение финансовой грамотности жителей Оренбургской области» к государственной программе «Управление государственными финансами и государственным долгом Оренбургской области» в адрес министерства финансов области направлен перечень планируемых Управлением в 2016 г. мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения.

Постановлением Правительства Оренбургской области от 28 декабря 2015 г. № 1000-пп утверждена подпрограмма «Повышение финансовой грамотности жителей Оренбургской области»<sup>102</sup> на 2016—2020 годы, одной из задач которой является содействие усилению защиты прав потребителей финансовых услуг.

В редакции постановления Правительства **Республики Бурятия** от 30 декабря 2013 г. № 733 утверждена Государственная программа Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли». Одной из целей программы является содействие повышению правовой грамотности и информированности населения Республики Бурятия в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения.

Постановлением Правительства **Свердловской области** от 23 октября 2013 г. № 1285-ПП утверждена государственная программа Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2020 года»<sup>103</sup>, в состав которой вошла подпрограмма 3 «Развитие потребительского рынка Свердловской области». В рамках этой подпрограммы на 2015 г. запланировано 6 мероприятий, которые выполнены на 100 %.

Мероприятия подпрограммы направлены исключительно на стабилизацию ситуации на потребительском рынке продовольственных товаров, а именно:

1) организация мероприятий по развитию и администрированию официально-информационного ресурса «Защита прав потребителей»;

2) проведение лабораторных исследований пищевых продуктов, производимых товаропроизводителями Свердловской области и ввозимых из-за пределов Свердловской области, в том числе импортных, в рамках системы мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения Свердловской области;

<sup>101</sup> <http://www.orenburg-gov.ru/upload/iblock/464/464970b7867a6777e05cb78a5067acdf.pdf>.

<sup>102</sup> [http://www.minfin.orb.ru/budget/pravo\\_info/2015/p1000ppot20151228.pdf](http://www.minfin.orb.ru/budget/pravo_info/2015/p1000ppot20151228.pdf).

<sup>103</sup> <http://docs.cntd.ru/document/453135181>.

3) информационное сопровождение реализуемых мероприятий (проведение тематических конкурсов, информационно-методическое обеспечение населения, специалистов, осуществляющих производство и реализацию пищевых продуктов, по вопросам обеспечения качества, безопасности пищевых продуктов и защиты прав потребителей);

4) проведение информационно-аналитического наблюдения за состоянием рынка социально значимых продовольственных товаров в целях получения достоверной и полной информации о состоянии продовольственного рынка на территории Свердловской области для принятия управленческих решений, включая вопросы преимущественной продажи товаров отечественных товаропроизводителей, в том числе местных товаропроизводителей;

5) реализация организационных мероприятий по обеспечению деятельности специальной межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынка, созданной распоряжением Правительства Свердловской области от 18.10.2010 № 1480-РП «О специальной межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка»;

6) реализация мероприятий, содействующих развитию торговой деятельности.

Губернатором **Ульяновской области** 12 февраля 2015 г. было подписано Распоряжение № 64-р «Об утверждении Комплексной программы развития правовой грамотности и правосознания граждан в Ульяновской области на 2015—2017 годы» (далее – Программы). В связи с окончанием срока действия Распоряжения № 88-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Ульяновской области от 07 декабря 2011 г. № 535-Р «Об утверждении Комплексной программы развития правовой грамотности и правосознания граждан в Ульяновской области на 2012—2014 годы», Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области был подготовлен проект программных мероприятий и обоснование раздела по защите прав потребителей «Комплексной программы развития правовой грамотности и правосознания граждан в Ульяновской области на 2015—2017 годы».

Программа определяет принципы, цели, задачи и основные направления деятельности органов государственной власти Ульяновской области в сфере повышения уровня правовой культуры и правосознания граждан, проживающих на территории Ульяновской области.

Основными целями Программы, в том числе по разделу «Правовое просвещение и информирование граждан Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей» являются:

1. Совершенствование системы защиты прав потребителей на территории Ульяновской области.

2. Принятие мер для эффективной реализации правовой и судебной защиты прав потребителей.

3. Формирование высокого уровня правовой культуры населения Ульяновской области.

4. Информирование и просвещение населения в сфере защиты прав потребителей.

5. Обеспечение системного обучения молодежи в учебных заведениях общего и профессионального образования основам правовых знаний в области защиты прав потребителей.

В Ставропольском крае в 2015 г. реализовывалась государственная программа Ставропольского края «Развитие пищевой и перерабатывающей промышленности, потребительского рынка», утвержденная постановлением Правительства Ставропольского края от 29 декабря 2012 г. № 562-п, которая направлена на обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов для здоровья населения Ставропольского края, повышение конкурентоспособности пищевых продуктов, производимых товаропроизводителями Ставропольского края. В целях создания в г. Ставрополе эффективной защиты прав потребителей был разработан проект подпрограммы «Защита прав потребителей в городе Ставрополе на 2016—2017 годы», который должен был войти в муниципальную программу «Экономическое развитие города Ставрополя на 2014—2017 годы».

Однако в связи с ограниченным объемом бюджетных ассигнований, принятие подпрограммы не представилось возможным. Работа, направленная на защиту прав потребителей и повышение уровня безопасности и качества товаров (работ, услуг) на потребительском рынке на территории г. Ставрополя, проводится комитетом муниципального заказа и торговли администрации г. Ставрополя на постоянной основе в соответствии с возложенными на них функциями. В настоящее время ведется подготовка проекта программы «Защита прав потребителей на 2017—2018 гг.».

Постановлением Правительства Калининградской области от 23 ноября 2011 г. № 891 утверждена целевая программа Калининградской области «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области в 2011—2016 годах»<sup>104</sup>. Программа разработана в рамках реализации проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», в котором Калининградская область стала одним из «пилотных» регионов. В соответствии со статьей 18 Уставного закона Калининградской области «О правительстве Калининградской области», постановлением Правительства Калининградской области от 9 августа 2013 года № 565 «Об утверждении порядка разработки, реализации и оценки эффективности государственных программ Калининградской области»<sup>105</sup> Правительством Калининградской области принята государственная программа Калининградской области «Эффективные финансы», подпрограммой которой является «Повышение уровня финансовой грамотности жителей Калининградской области». Финансирование мероприятий подпрограммы из областного бюджета определено с 2014 по 2017 год в сумме 42 901,09 тыс. руб.

С 1 января 2014 г. на территории Волгоградской области реализация региональных мероприятий с целью повышения финансовой грамотности населения осуществляется в рамках Региональной программы «Повышение финансовой грамотности населения Волгоградской области на 2014—2016 годы», утвержденной постановлением Правительства Волгоградской области от 24 марта 2014 г. № 118-П.

Региональная программа состоит из паспорта программы, четырех разделов (1 раздел – «Содержание проблемы и обоснование необходимости ее решения программным методом, 2 раздел – «механизм реализации программы», 3 раздел – «контроль за реализацией программы», 4 раздел – «результаты реализации программы») и приложения «целевые показатели».

В связи с невозможностью утверждения и реализации в настоящее время региональной программы по защите прав потребителей на среднесрочный период в

<sup>104</sup> <http://www.zakonprost.ru/content/regional/21/1561405>.

<sup>105</sup> <http://kalin-gov.ru/cat/3/page1>.

2015 г. положительно решен инициированный Управлением вопрос – разработан и утвержден первым заместителем Губернатора Вологодской области план мероприятий по совершенствованию защиты прав потребителей Вологодской области на 2015—2016 годы. Данный документ принят в продолжение окончившего действие плана мероприятий по совершенствованию защиты прав потребителей Вологодской области на 2013—2014 годы.

Постановлением администрации **Костромской области** от 18 августа 2015 г. № 301-а утверждена государственная программа Костромской области «Экономическое развитие Костромской области на период до 2025 года».<sup>106</sup> В программу включены отдельные мероприятия, касающиеся защиты прав потребителей: принятие мер по предотвращению поступления на потребительский рынок Костромской области опасных для здоровья товаров, по пресечению фактов реализации некачественной и фальсифицированной продукции, проведение контроля качества и безопасности алкогольной продукции, реализуемой на территории области.

Ответственным исполнителем за реализацию указанных мероприятий является департамент экономического развития Костромской области.

В 2014 г. **Архангельская область** вошла в число «пилотных» регионов нового этапа проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Постановлением Правительства Архангельской области от 21 августа 2014 г. № 331-пп утверждена и реализуется региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Архангельской области в 2014—2019 годах»<sup>107</sup>. В 2015 г. из областного бюджета на реализацию региональной программы выделено 10,2 млн руб., израсходовано 8,3 млн руб. Управление Роспотребнадзора по Архангельской области является одним из участников программы и в пределах своих полномочий осуществляет деятельность по ее реализации. Основная роль Управления направлена на выполнение задачи № 4 Программы «Содействие усилению защиты прав потребителей финансовых услуг».

15 июня 2015 г. Указом Губернатора Архангельской области утверждено положение о наблюдательном совете по реализации региональной программы. В его состав входит руководитель Управления.

Постановлением Администрации **Алтайского края** от 3 октября 2014 г. № 450 утверждена программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае на 2014—2016 годы»<sup>108</sup>, реализация которой позволит направить главное усилие на формирование на систематической основе знаний и практических навыков по распоряжению личными и семейными финансами.

Основной целью программы является формирование у граждан разумного, ответственного отношения к личным финансам, повышение эффективности защиты прав потребителей финансовых услуг.

Принятая одной из первых региональная целевая программа «Качество» на 2006—2009 годы, утвержденная постановлением Правительства **Мурманской области** от 2 мая 2006 г. № 164-ПП, мероприятия которой имели непосредственную направленность на обеспечение и защиту прав потребителей, завершена без продления или принятия какой-либо программы взамен.

---

<sup>106</sup> [http://investkostroma.ru/uploads/file/Postanovlenie\\_AKO\\_ob\\_utverzhenii\\_gosudarstvennoy\\_programmy\\_KO.pdf](http://investkostroma.ru/uploads/file/Postanovlenie_AKO_ob_utverzhenii_gosudarstvennoy_programmy_KO.pdf).

<sup>107</sup> <http://docs.cntd.ru/document/462609613>.

<sup>108</sup> [http://www.altairregion22.ru/official\\_docs/e373154.html?sphrase\\_id=62785](http://www.altairregion22.ru/official_docs/e373154.html?sphrase_id=62785).

Вместе с тем необходимо отметить, что Министерство экономического развития Мурманской области в рамках полномочий в области регулирования торговой деятельности разработало комплексную программу по содействию развитию торговли в Мурманской области на 2016—2018 годы, в которой предусмотрено проведение декады, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей.

Программа защиты прав потребителей **Смоленской области**, утвержденная постановлением Главы администрации Смоленской области от 7 июля 1995 г. № 166<sup>109</sup>, очевидно нуждается в гармонизации с текущей ситуацией на потребительском рынке региона и, прежде всего с имеющейся организационной структурой. Между тем в Администрации Смоленской области специальные органы по вопросам защиты прав потребителей не предусмотрены, взаимодействие в сфере защиты прав потребителей осуществляется Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области совместно с Департаментом экономического развития Смоленской области (ранее именовался Департамент по развитию потребительского рынка и предпринимательства) и Департаментом Смоленской области по энергетике, энергоэффективности, тарифной политике и промышленности.

Одновременно Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области в рамках Соглашения о взаимодействии и сотрудничестве от 18 октября 2007 г. с Администрацией Смоленской области осуществляется планирование и реализация совместных мероприятий, в том числе обмен информацией, необходимой для реализации полномочий, подготовка предложений по совершенствованию законодательства Российской Федерации, участие в работе комиссий, рабочих групп, советов, коллегий и иных совещательных органов при обсуждении вопросов обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей. Также Управление проводит работу по инициированию принятия муниципальных программ «Защита прав потребителей»<sup>110</sup>, так как в г. Смоленске ведомственная целевая программа «Защита прав потребителей в городе Смоленске» на 2012—2014 годы<sup>111</sup>, утвержденная постановлением Администрации г. Смоленска от 2 августа 2011 г. № 1444-АДМ, была завершена и взамен никакой программы не принималось.

Целевые меры по защите прав потребителей в **Курской области** были предусмотрены в следующих межведомственных региональных документах:

- План мероприятий по снижению масштабов злоупотребления алкогольной продукцией и профилактике алкоголизма среди населения Курской области.
- План мероприятий по борьбе с контрафактной и контрабандной продукцией в Курской области.
- План дополнительных мероприятий по снижению смертности населения Курской области.
- Комплексная межведомственная программа по профилактике преступлений и иных правонарушений в Курской области на 2014—2020 годы (мероприятие 1.4. – «Проведение межведомственных мероприятий по защите прав потребителей, выявлению и профилактике правонарушений в сфере потребительского рынка»).
- Государственная программа Курской области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Курской области» (подпрограмма 1 – «Развитие отраслей сельского хозяйст-

<sup>109</sup> [http://smolensk.news-city.info/docs/sistemsm/dok\\_pegsoo.htm](http://smolensk.news-city.info/docs/sistemsm/dok_pegsoo.htm).

<sup>110</sup> По информации с сайта Управления Роспотребнадзора по Смоленской области <http://67.rosпотребнадzor.ru/>.

<sup>111</sup> <http://docs.pravo.ru/document/view/19379960/45967708/>.

ва, пищевой и перерабатывающей промышленности в Курской области на 2014—2020 годы», подпрограмма 5 – «Развитие заготовительной и перерабатывающей деятельности в Курской области на 2014—2020 годы»).

- Государственная программа Курской области «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан в Курской области» (подпрограмма 2 – «Обеспечение качественными услугами ЖКХ населения Курской области»).

- Комплексная программа развития потребительского рынка в Курской области на 2012—2015 годы.

- Программа развития потребительского рынка в Курской области на 2016—2020 годы.

- План мероприятий по осуществлению государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере розничной торговли на территории Курской области.

Неоднократные обращения Управления Роспотребнадзора по **Владимирской области** в Администрацию Владимирской области с предложениями о необходимости принятия региональной программы по защите прав потребителей (письмо Губернатору Владимирской области от 22 июля 2009 г. № 3018/07, обсуждения на заседаниях Координационного совета по вопросам развития торговой деятельности, регулирования алкогольного рынка и защиты прав потребителей) в целях объединения усилий территориальных структур федеральных органов исполнительной власти, законодательного и исполнительного органов области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей остаются безрезультатными, программы по защите прав потребителей на территории области пока нет. Между тем Губернатор Владимирской области уделяет много внимания развитию потребительского рынка.<sup>112</sup> Данное обстоятельство дает основания полагать, что при разработке соответствующих программно-стратегических документов Владимирской области вопросы защиты прав потребителей не останутся без должного внимания.

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека **по городу Москве** совместно с Правительством города Москвы обсуждается возможность утверждения разработанного проекта подпрограммы программы города Москвы «Информационный город» «Развитие системы информирования и повышения потребительской грамотности в городе Москве на 2016—2018 годы» (далее – Подпрограмма). Направлен проект Подпрограммы в соответствующие Департаменты Правительства города Москвы с целью согласования и направления своих предложений для включения в проект Подпрограммы. Проект Подпрограммы разработан Управлением Роспотребнадзора по городу Москве с целью повышения правовой грамотности, качества жизни населения и безопасности реализуемых товаров и услуг в городе Москве.

В Подпрограмме предусмотрены, в том числе, следующие мероприятия:

- разработка комплекса мероприятий и проведение просветительской, разъяснительной и консультационной работы среди сотрудников социальных учреждений, в том числе организация круглых столов, лекций, обучающих семинаров и консультаций в целях повышения грамотности в сфере защиты прав потребителей;

---

<sup>112</sup> [http://www.gubernator33.ru/vystupleniya/vystuplenie-gubernatora-s-yu-orlovoy-na-oblastnom-soveshchanii-s-rukovoditelyami-organov-mestnogo-sa/?sphrase\\_id=6198](http://www.gubernator33.ru/vystupleniya/vystuplenie-gubernatora-s-yu-orlovoy-na-oblastnom-soveshchanii-s-rukovoditelyami-organov-mestnogo-sa/?sphrase_id=6198).

- распространение информационно-справочных материалов (памятки, буклеты) по вопросам защиты прав потребителей с целью повышения уровня доступности информации, необходимой гражданам для реализации предоставленных им законодательством прав;

- взаимодействие с общественными организациями в целях предупреждения нарушения прав потребителей.

Постановлением Правительства **Тюменской области** от 22 декабря 2014 г. № 669-п утверждена государственная программа Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» до 2020 г. (далее – Государственная программа). Государственным заказчиком – координатором программы является Управление лицензирования и регулирования потребительского рынка Тюменской области. Цель Государственной программы – создание условий для комплексного развития сферы потребительского рынка, эффективной, доступной защиты прав потребителей и обеспечения населения Тюменской области качественными товарами, услугами.

Исполнителями программных мероприятий выступают:

- Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области;
- Департамент агропромышленного комплекса Тюменской области;
- Департамент информационной политики Тюменской области;
- Департамент образования и науки Тюменской области;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области (Управление Роспотребнадзора по Тюменской области);

- ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югра, Ямало-Ненецком автономном округе» (ФБУ «Тюменский ЦСМ»);

- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области» (ФБУЗ «ЦГиЭ в Тюменской области»);

- органы местного самоуправления.

Финансирование Государственной программы осуществляется за счет средств областного бюджета. Общий объем финансирования – 241 345,0 тыс. руб.

Программа содержит пять задач:

1. Повышение экономической и территориальной доступности товаров и услуг для населения Тюменской области.

2. Содействие развитию инновационной и инвестиционной деятельности в сфере потребительского рынка.

3. Создание условий для продвижения продукции тюменских товаропроизводителей на региональном и внерегиональном уровне.

4. Создание условий для повышения качества реализуемых товаров (оказываемых услуг) и защиты прав потребителей.

5. Развитие системы подготовки профессиональных кадров и укрепление кадрового потенциала в сфере потребительского рынка.

На региональном уровне обеспечение защиты прав потребителей в пределах своих полномочий осуществляют исполнительные органы государственной власти **Камчатского края** в пределах установленных полномочий. Однако региональной Программы по защите прав потребителей в регионе нет.

Вместе с тем в Камчатском крае приняты долгосрочные краевые целевые программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Камчатском крае на



2014—2018 годы» (утв. постановлением Правительства Камчатского края от 29 ноября 2013 г. № 554-П), «Развитие экономики и внешнеэкономической деятельности Камчатского края на 2014—2018 годы» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 521-П); «Социальная поддержка граждан в Камчатском крае на 2014—2018 годы» (постановление Правительства Камчатского края от 29 ноября 2013 г. № 548-П); «Энергоэффективность, развитие энергетики и коммунального хозяйства, обеспечение жителей населенных пунктов Камчатского края коммунальными услугами и услугами по благоустройству территорий на 2014—2018 годы» (постановление Правительства Камчатского края от 29 ноября 2013 г. № 525-П); «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции Камчатского края на 2014—2018 годы» (постановление Правительства Камчатского края от 29 ноября 2013 г. № 523-П); «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Камчатского края на 2014—2018 годы» (постановление Правительства Камчатского края от 22 ноября 2013 г. № 520-П); «Стратегия развития торговли Камчатского края на период до 2025 года» (распоряжение Правительства Камчатского края от 2 марта 2011 г. № 45-РП). В 2015 г. в Камчатском крае профинансировано 22 государственных программы в объеме 53 141,6 млн руб.

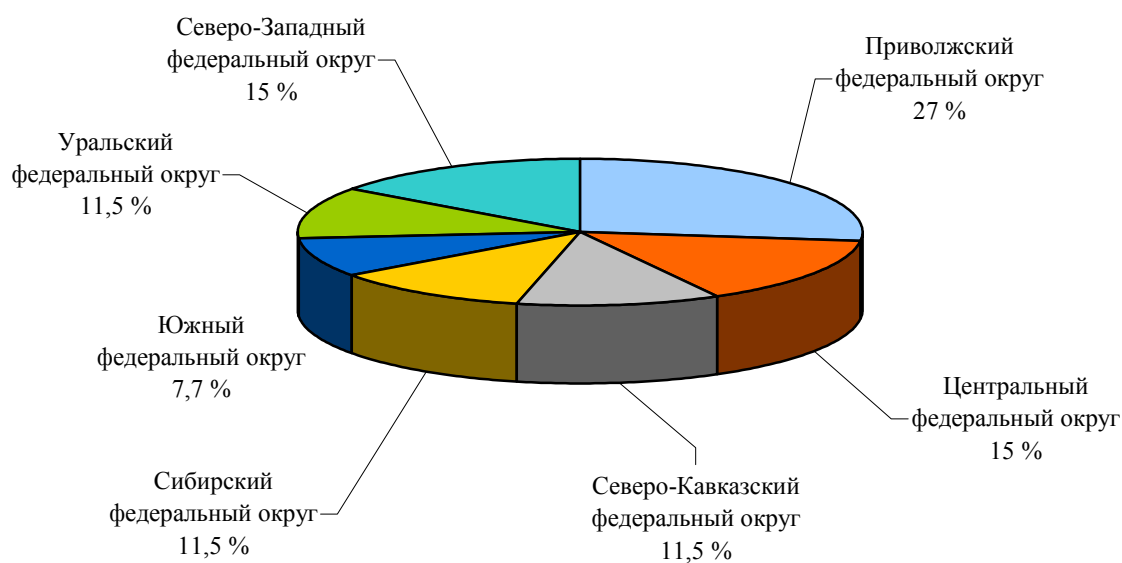
На территории **Хабаровского края** региональная программа по защите прав потребителей отсутствует. С 2012 по 2015 годы реализовывалось постановление Правительства Хабаровского края от 26 января 2012 г. № 9-пр «Об основных направлениях развития потребительского рынка в Хабаровском крае на период 2012—2015 годов». В 2015 г. рассмотрен проект комплексной краевой программы «Развитие потребительского рынка в Хабаровском крае на 2016—2020 годы», в т. ч., включающей в себя раздел «Повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг» из 10 основных мероприятий реализации подпрограммы, основная задача которых – повышение качества, безопасности и конкурентоспособности продукции, а также доступности основных товаров, работ и услуг на потребительском рынке края.

Координатором программы определен Комитет потребительского рынка, пищевой и перерабатывающей промышленности Правительства Хабаровского края, который был ее разработчиком. Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю также приняло активное участие в разработке программы и представило обоснование концепции соответствия решаемой проблемы и целей защиты прав потребителей в Хабаровском крае приоритетным задачам социально-экономического развития региона. В частности, были внесены и в дальнейшем учтены предложения по показателям, позволяющим оценить ход ее реализации по годам. Однако распоряжением Комитета потребительского рынка, пищевой и перерабатывающей промышленности Правительства Хабаровского края от 25 декабря 2015 г. № 02 утверждены «Основные направления развития потребительского рынка в Хабаровском крае на 2016—2020 годы».

Итого в 47 субъектах Российской Федерации – Республиках Алтай, Удмуртия, Татарстан, Бурятия, Мордовия, Калмыкия, Кабардино-Балкарской, Коми, Карелия, Башкортостан, Карачаево-Черкесской, Чувашской и Чеченской, Ямало-Ненецком автономном округе, Воронежской, Амурской, Архангельской, Астраханской, Белгородской, Волгоградской, Иркутской, Ульяновской, Сахалинской, Смоленской, Магаданской, Саратовской, Новосибирской, Брянской, Пензенской, Калининградской, Ростовской, Московской, Омской, Свердловской, Самарской, Оренбургской, Кировской, Ленинградской, Костромской, Кемеровской, Тюменской и Липецкой областях, Алтайском, Хабаровском, Ставропольском и Краснодарском краях, г. Санкт-Петербур-

бурге разработаны и действуют как государственные, ведомственные целевые, краевые целевые, так и региональные программы по защите прав потребителей.

При этом в 27 субъектах Российской Федерации – Республиках Алтай, Удмуртия, Татарстан, Бурятия, Коми, Карелия, Башкортостан, Карачаево-Черкесской, Чувашской и Чеченской, Ямало-Ненецком автономном округе, Воронежской, Калининградской, Ростовской, Московской, Омской, Свердловской, Самарской, Оренбургской, Кировской, Ленинградской, Костромской, Кемеровской, Тюменской и Липецкой областях, Ставропольском и Краснодарском краях разработаны и действуют государственные программы, включающие вопросы защиты прав потребителей (рис. 4.1.2).



**Рис. 4.1.2.** Структура принятия федеральных программ по защите прав потребителей по федеральным округам, %

Кроме того, в 8 субъектах Российской Федерации ввиду отсутствия региональных программ, защита прав потребителей осуществлялась в соответствии с региональным комплексным Планом по защите прав потребителей на 2015—2017 годы: Тульской, Ивановской, Калужской, Тамбовской, Курганской и Рязанской областях, Республиках Марий Эл и Тыва.

#### **4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления**

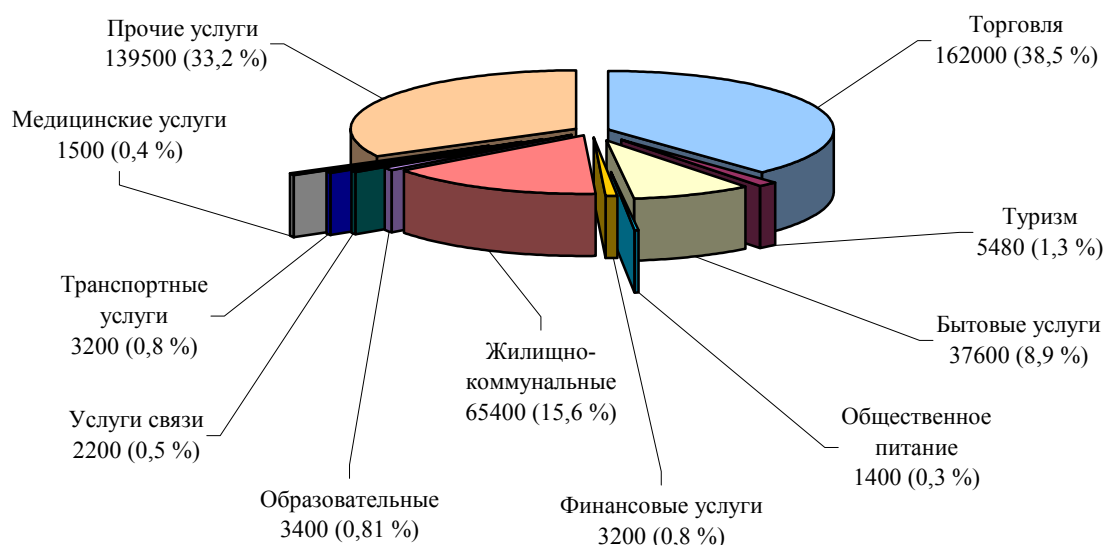
Права органов местного самоуправления по защите прав потребителей установлены в статье 44 Закона о защите прав потребителей. К их числу относятся рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Прием жалоб потребителей может

осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Реализация установленных прав значима для потребителей, так как именно органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации решают вопросы местного значения. Используя полномочия, предоставленные Законом «О защите прав потребителей», органы местного самоуправления могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

В 2015 г. в органы местного самоуправления поступило 420 тыс. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, из них письменные обращения составляют 45 % (189 тыс.) и устные – 55 % (231 тыс.) обращений. Из общего числа обращений (420 тыс.) по вопросам защиты прав потребителей в сфере торговли – 162 тыс., бытовых услуг – 37,6 тыс., жилищно-коммунальных услуг – 65,4 тыс., финансовых услуг – 3,2 тыс., услуг связи – 2,2 тыс., туризма – 5480, услуг общественного питания – 1,4 тыс., медицинских услуг – 1,5 тыс., транспортных услуг – 3,2 тыс., по иным вопросам – 139,5 тыс. (рис. 4.2.1).



**Рис. 4.2.1.** Структура рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления, ед./%

В 2015 г. устные консультации по вопросам защиты прав потребителей, включающие вопросы торговли, оказания бытовых, коммунальных, медицинских, финансовых, образовательных, строительных и иных услуг (при личной беседе, по телефону, по телефону «горячей линии») получили более 258 тыс. человек.

В 2015 г. органами местного самоуправления проведено более 8 тыс. мероприятий по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей: через каналы информационной связи (выступления на радио и телевидении), в том числе тематические и информационные материалы для размещения в местных печатных изданиях и в сети Интернет на официальных сайтах органов местного самоуправления; прочтено тематических лекций; проведено иных мероприятий (семинары, «круглые столы», совещания).

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров органами местного самоуправления проводилась работа по информированию предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: в 2015 г. дано более 10 тыс. разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей предпринимателям (продавцам, исполнителям). С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан органами местного самоуправления в 2015 г. в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 57 945 претензий, а также подготовлено 7 522 проектов исковых заявлений.

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами, по 52,6 тыс. обращениям, что составляет 12,5 % от числа принятых, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке, потребителям возвращено во внесудебном порядке более 3,5 млн руб.

Кроме того, органами местного самоуправления в защиту прав потребителей было подано 5 500 исковых заявлений в суд, из которых 3 013 (54,8 %) были удовлетворены в пользу потребителей, более 300 дел находятся в стадии рассмотрения, 57 дел были отправлены по подведомственности. При этом ущерб, присужденный судами в пользу потребителей за 2015 г., составил 121 313 тыс. руб. В течение 2015 г. составлено 802 обращения о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, из них 144 обращения направлено в пределах границ субъекта (местным адресатам) и 658 обращений – в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления существуют только в 25 субъектах Российской Федерации (по итогам 2014 г. – в 24 субъектах), в том числе: в г. Санкт-Петербурге, Республиках Карелия, Чувашской, Саха (Якутия) и Мордовия, Ставропольском, Хабаровском, Забайкальском, Краснодарском и Красноярском краях, Белгородской, Владимирской, Волгоградской, Кемеровской, Ленинградской, Оренбургской, Новосибирской, Ярославской, Тюменской, Курской, Ивановской, Смоленской, Самарской и Саратовской областях, Ханты-Мансийском автономном округе, причем в среднем – по одному самостоятельному отделу на весь субъект Российской Федерации. Исключение составляют: Республика Саха (Якутия) – 4 самостоятельных отдела, Ленинградская область – 6 самостоятельных отделов, Краснодарский край – 44 (из них в 9 органах местного самоуправления организованы комплексные управления торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей, в 27 – комплексные отделы торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей), Ханты-Мансийский автономный округ – 3 самостоятельных отдела, г. Санкт-Петербург – 7 структурных подразделений, осуществляющих функции по защите прав потребителей. В остальных муниципальных образованиях функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

В Омской области отдел, осуществляющий функции по защите прав потребителей, был упразднен, однако в соответствии с постановлением Администрации го-

рода Омска от 26 июля 2011 г. № 820-п «Об утверждении Положения, структуры и штатного расписания департамента городской экономической политики Администрации города Омска» был создан департамент городской экономической политики Администрации города Омска, который осуществлял разработку и реализацию плана мероприятий по защите прав потребителей на территории г. Омска.

В Томской области при администрациях трех муниципальных образований (Мичуринский, Рассказовский и Токаревский районы) действуют координационные органы – межведомственные советы по делам потребителей.

В Тамбовской области в 2015 г. большая работа в сфере защиты прав потребителей была организована в рамках проекта партии «Единая Россия» «Народный контроль», в частности в Администрации г. Котова. Данный проект является эффективной формой участия граждан в развитии потребительского рынка, защите прав потребителей через организацию мониторинга качества и доступности товаров и услуг.

Функциональной особенностью деятельности органов местного самоуправления является оптимальное сочетание местных и общегосударственных интересов, направленных на эффективное решение задач по защите прав населения, обеспечению его жизненных интересов, социальной защите граждан, поэтому поддержка муниципальной составляющей системы защиты прав потребителей представляет важное направление государственной политики в области защиты прав потребителей.

В качестве примера эффективного подхода к сохранению функций по защите прав потребителей на муниципальном уровне показателен опыт г. Санкт-Петербурга, а также Ростовской, Ленинградской, Саратовской и Свердловской областей.

**В городе Санкт-Петербурге** вопросами защиты прав потребителей занимаются как отдельные структурные подразделения в муниципальных образованиях Академическое, Адмиралтейский округ, Владимирский округ, Нарвский округ, город Колпино, так и специалисты иных структурных подразделений, на которых возложены эти функции в соответствии с утвержденными административными регламентами. Численность сотрудников муниципальных образований, на которых возложена обязанность защиты прав потребителей составляет порядка 260 человек.

В соответствии с Законом г. Санкт-Петербурга от 23 сентября 2009 г. № 420-79 «Об организации местного самоуправления в городе Санкт-Петербурге» муниципальные образования самостоятельно формируют, утверждают и исполняют местный бюджет, планируют финансирование муниципальных целевых программ. Муниципальным образованием г. Колпино разработана и утверждена муниципальная программа по защите прав потребителей, на которую выделено и освоено 887,3 тыс. руб., муниципальным округом Академическое выделено и освоено 157,0 тыс. руб., в рамках исполнения муниципальной программы мероприятий, направленных на консультирование жителей муниципального округа с целью защиты прав потребителей. Адмиралтейским округом выделено и освоено 40,0 тыс. руб., на муниципальную программу по осуществлению защиты прав потребителей и содействию развитию малого бизнеса на территории муниципального округа. На реализацию целевых программ защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Академическое, Адмиралтейский округ, Владимирский округ, Екатерингофский округ, Нарвский округ, г. Колпино в 2015 г. выделено и освоено 2,5 млн руб. Муниципальным образованием г. Колпино проведено мероприятие (КВН) среди учащихся 8—10 классов общеобразовательных школ на тему: «Защита прав потребителей». Органами муниципального образования Гагаринское неоднократно организовыва-

лись встречи сотрудников прокуратуры и отдела полиции с жителями муниципального образования, на которых обсуждались вопросы защиты прав потребителей. В 2015 г. в судах рассмотрено 80 исков в защиту прав конкретных потребителей, из них 68 решений вынесено в пользу потребителей, 12 исков находятся в стадии рассмотрения судебными органами. Сумма компенсации потребителям в связи с нарушением их прав в судебном порядке составила – 9 451,9 тыс. руб. В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке более 802,2 тыс. руб.

В муниципальных образованиях осуществляются как устные консультации граждан по телефонам «горячей линии», так и личный прием граждан: за 2015 г. оказана консультативная помощь 19 265 потребителям; 812 потребителям оказана помощь при составлении претензий в адрес юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Информация о результатах работы «горячих линий» размещается в официальных печатных изданиях муниципальных образований и на сайтах.

В г. Санкт-Петербурге реализуется утвержденный Правительством Санкт-Петербурга от 31 мая 2011 г. «План мероприятий по методическому и правовому обеспечению перехода на межведомственное взаимодействие при предоставлении государственных (муниципальных) услуг в Санкт-Петербурге».

В рамках заключенного соглашения о взаимодействии Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу с Санкт-Петербургским Государственным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МФЦ), утвержденного вице-губернатором Санкт-Петербурга, потребителю предоставляется возможность получить необходимую информацию о деятельности Управления и отправить обращение или жалобу прямо из МФЦ.

Постановлением Администрации **города Ростова-на-Дону** от 27 ноября 2013 г. № 1295 утверждена финансируемая муниципальная программа «Стимулирование экономической активности, содействие развитию предпринимательства в городе Ростове-на-Дону на 2014—2018 годы», в состав которой вошла подпрограмма 4 «Защита прав потребителей в городе Ростове на 2014—2016 годы».

На территории г. Волгодонска действует Муниципальная долгосрочная целевая программа «Защита прав потребителей в городе Волгодонске на 2013—2017 годы», утвержденная постановлением Администрации г. Волгодонска от 8 октября 2012 г. № 2924<sup>113</sup>, с общим объемом финансирования 3 675 тыс. руб., из них на каждый год реализации программы из местного бюджета запланировано к освоению по 735 тыс. руб. (с возможностью корректировки).

В настоящее время опыт организации защиты прав потребителей в Ростовской области на региональном и муниципальном уровнях является самым передовым в Российской Федерации, имея в основе системную работу, проводимую Департаментом потребительского рынка Ростовской области и муниципальными администрациями во взаимодействии с Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области (его территориальными отделами), консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области», а также с общественными объединениями потребителей и СМИ, осуществляющими деятельность на территории Ростовской области.

---

<sup>113</sup> <http://www.regionz.ru/index.php?ds=2206860>.

На 1 января 2015 г. утверждены и реализуются муниципальные программы по защите прав потребителей в 9 муниципальных районах **Ленинградской области**, в том числе в Бокситогорском, Волховском, Всеволожском, Кингисеппском, Киришском, Лодейнопольском, Подпорожском, Сланцевском и Тихвинском районах. Основные участники программ: структурные подразделения администраций муниципальных районов, городских и сельских поселений, территориальные отделы Управления, филиалы ФБУЗ «ЦГиЭ в Ленинградской области», общественные организации по защите прав потребителей.

В целях реализации программных мероприятий органами местного самоуправления в субъектах Российской Федерации проводятся различные семинары, организуются пресс-конференции, круглые столы, лекции и совещания.

Развитие региональной системы защиты прав потребителей **Саратовской области** реализуется в том числе за счет активной поддержки её органами местного самоуправления. Защита прав потребителей на территории 3 муниципальных районов осуществляется в рамках системных мероприятий муниципальных программ по защите прав потребителей, в частности: программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Калининском муниципальном районе на 2013—2015 гг.», программа «Защита прав потребителей в Пугачевском муниципальном районе на 2012—2015 годы» – постановление от 3 апреля 2012 г. № 352, муниципальная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Аркадакском муниципальном районе на 2015—2017 гг.» – постановление администрации от 1 октября 2014 г. № 1091. Задачи программ: формирование системы обеспечения эффективной защиты прав потребителей в муниципальных районах; содействие повышению правовой грамотности и информированности населения муниципальных районов по вопросам защиты прав потребителей; повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке муниципальных районов; стимулирование повышения качества продукции, товаров и услуг, предоставляемых на потребительском рынке районов. Так в 19 администрациях муниципальных районов области созданы и действуют Межведомственные советы (комиссии) по защите прав потребителей, в состав которых входят представители территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Саратовской области, органов местного самоуправления, средств массовой информации, общественности (межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Краснопартизанского района – постановление от 9 августа 2007 г. № 355, комиссия по защите прав потребителей при администрации Духовницкого муниципального района – распоряжение от 7 мая 2014 г. № 140-Р, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Аркадакского района – постановление от 2 июля 2010 г. № 828, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Новоузенского района – постановление от 20 августа 2007 г. № 824, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Лысогорского района – постановление от 12 апреля 2013 г. № 300, комиссия по защите прав потребителей при администрации Пугачевского района – постановление от 3 июля 2006 г. № 51, межведомственный совещательный орган, осуществляющий координацию деятельности по защите прав потребителей, – постановление от 5 августа 2007 г. № 945, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Озинского района – постановление от 21 августа 2007 г. № 237, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Романовского района – постановление от 17 августа 2007 г. № 214, общественный совет при ад-

министрации Балашовского района – решение от 23 сентября 2011 г. № 10/14, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Красноармейского района – постановление от 16 августа 2007 г. № 948, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Ивантеевского муниципального района – постановление от 1 сентября 2007 г. № 447, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Татищевского района – постановление от 14 августа 2007 г. № 1076, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Марксовского района – постановление от 18 ноября 2011 г. № 2977-и, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Советского района – постановление от 15 апреля 2013 г. № 405, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Дергачевского района – постановление от 25 февраля 2014 г. № 91, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Хвалынского района – постановление от 15 января 2013 г. № 54, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Воскресенского района – постановление от 29 февраля 2012 г. № 134, межведомственный совет по защите прав потребителей при администрации Самойловского муниципального района – постановление от 2 марта 2011 г. № 204). В рамках указанных комиссий (советов) в соответствии с утвержденными планами проходят заседания, на которых рассматриваются наиболее актуальные вопросы, касающиеся потребительского рынка территорий.

Управление Роспотребнадзора по **Свердловской области** ежегодно с целью информирования глав муниципальных образований, населения готовит доклад о деятельности Управления Роспотребнадзора по Свердловской области по вопросам защиты прав потребителей. Доклады рассмотрены на заседаниях в Администрациях муниципальных образований. Рядом муниципалитетов приняты управленческие решения, направленные на улучшение ситуации на потребительском рынке.

В 2013 г. в адрес всех глав администраций муниципальных образований Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области были направлены предложения о принятии муниципальных программ «Защита прав потребителей» с приложением типовой программы, разработанной Управлением. Отдельные муниципальные образования считают нецелесообразным либо невозможным принятие программы по защите прав потребителей ввиду отсутствия финансовых средств, нормативно-правовой базы и специалистов с юридическим образованием.

Тем не менее приняты программы «Защита прав потребителей» главами 10 муниципальных образований: городской округ Верхняя Тура, Сысертский городской округ, муниципальное образование Байкаловский муниципальный район, городской округ Верхнее Дуброво, городской округ Рефтинский, муниципальное образование Камышловский муниципальный район, Горноуральский городской округ, Белоярский городской округ, городское поселение Верхние Серги, Гаринский городской округ. Только администрациями городского округа Верхней Туры и Сысертского городского округа, Гаринского городского округа из 94 муниципальных образований приняты программы «Защита прав потребителей» с финансированием за счет средств местного бюджета в размере 35 тыс. руб., 36 тыс. руб., 15,1 тыс. руб. соответственно, направленные на увеличение количества опубликованных материалов в печатном издании по теме «Защита прав потребителей»; участие в организации семинаров для субъектов предпринимательской деятельности по отдельным направлениям, участие специалистов администрации в областных семинарах по защите прав потребителей и другие мероприятия. Разработаны и утверждены планы мероприятий



по защите прав потребителей 12 муниципальными образованиями: Бисертский городской округ (на 2015 г.), городской округ Богданович (на 2016—2017 гг.), городской округ Верхняя Пышма (на 2015 г.), городской округ Карпинск (на 2015 г.), городской округ Краснотурьинск (на 2015—2016 гг.), городской округ Ревда (на 2016 г.), городской округ Сухой Лог (на 2016—2017 гг.), Камышловский городской округ (на 2016—2017 гг.), Пышминский городской округ (на 2016—2017 гг.), Серовский городской округ (на 2016—2018 гг.), Талицкий городской округ (на 2015 г.), Тугулымский городской округ (на 2015 г.).

Однако необходимо констатировать, что внесенные Федеральным законом от 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ и Федеральным законом от 28 июля 2012 г. № 133-ФЗ изменения в статью 44 Закона о защите прав потребителей повлекли существенное ограничение полномочий муниципалитетов в данной сфере деятельности и ликвидацию ранее действовавших в органах местного самоуправления подразделений, непосредственно занимающихся организацией работы по защите прав потребителей, что в целом негативно отразилось на состоянии потребительского рынка. С позиций муниципалитетов, слабо мотивированных соответствующим бюджетным обеспечением, невозможно полноценно контролировать потребительский рынок некачественных и контрафактных товаров, ненадлежащих услуг и недобросовестной рекламы, поставляемых на рынок и приобретаемых на местах, в частности, посредством участия в судебной защите прав потребителей, что снижает эффективность органов местного самоуправления в данной сфере, создает напряженность во взаимоотношениях с населением. Кроме этого, внесенные в федеральный закон изменения создали правовое препятствие для участия органов местного самоуправления и трактуется как запрет на данную деятельность, что зачастую порождает нежелание чиновников осуществлять меры по защите прав отдельных потребителей и противодействию их обману в границах поселения, муниципального района и городского округа.

Необходимо иметь в виду, что законодательство о защите прав потребителей изначально относилось к вопросам федерального значения, что прямо следует из действующего постановления Верховного Совета Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300/1-1 «О введении в действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Среди прочего, это было подтверждено принятием Федерального закона от 18 июля 2011 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», которым было введено понятие «федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей» (статья 40 Закона № 2300-1), а также последующим утверждением постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей. Указанное означает, что совершенствование возможностей и повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей в рамках полномочий, установленных нормами статьи 44 Закона «О защите прав потребителей», не может трактоваться как подмена функций по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, которые возложены на Роспотребнадзор как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти (пункт 1 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Поло-

жения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»).

### **4.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей**

Тесное сотрудничество Роспотребнадзора, его территориальных органов и подведомственных организаций с общественными объединениями (организациями) потребителей обеспечивает комплексную защиту прав потребителей и повышение уровня правовой грамотности населения Российской Федерации. Сложившаяся практика эффективного взаимодействия государства и общественных организаций в сфере защиты прав потребителей может быть учтена при формировании единой государственной политики в указанной сфере.

#### *Союз потребителей Российской Федерации*

Российское общественное движение потребителей зародилось в конце 1988 г., когда были учреждены первые общества потребителей в Ленинграде и Москве. Через два года 48 таких организаций из разных регионов страны учредили Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ). До настоящего времени сохранились только 16 из них, но поскольку в СПРФ вступало большинство новых активных организаций, создававшихся в регионах, к началу нынешнего десятилетия число членов СПРФ достигло 110. Однако, после 2011 г. приток новых членов стал существенно меньше, нежели число исключаемых из Союза вследствие фактического прекращения ими своей деятельности. Снизились и суммарные показатели их деятельности и ее результатов. В 2015 г., несмотря на прием четырех новых организаций, продолжилось сокращение числа членов СПРФ. Основная причина – прекращение деятельности ряда региональных организаций вследствие отхода от активной работы их создателей и руководителей, как по естественным причинам (возраст, состояние здоровья), так и вследствие сужения возможностей финансирования. На конец года в СПРФ состояли 79 организаций (на 31 меньше, чем было в 2010 г.). Снизились по сравнению с предшествующими годами и суммарные показатели проведенной работы и ее результатов, при этом их структурные, качественные характеристики не претерпели существенных изменений. Сохранили свою актуальность и все оценки ситуации в сфере защиты прав потребителей и предложения, сформулированные в соответствующих разделах государственных докладов «Защита прав потребителей в Российской Федерации» за предшествующие годы.

Снижение в последние годы числа обращений потребителей, отмечаемое большинством региональных членов СПРФ, объясняется как сокращением доходов (а значит и приобретений) потребителей и соответствующим снижением спроса на правовую помощь, так и значительным расширением числа предложений правовой помощи потребителям. При отсутствии стандартных методик защиты прав потребителей, особенно в наиболее сложных в правовом отношении сегментах потребительского рынка, услуги новых участников этого сегмента рынка юридических услуг не всегда оказываются квалифицированно и добросовестно, а потребитель не в состоянии выбрать действительно квалифицированных исполнителей среди множества рекламируемых предложений услуг юридических компаний и отдельных юристов и нередко лишь несут дополнительные расходы, не дающие ожидаемого им и обещанного ему результата.

*Пример.* Краснодарская краевая ассоциация по защите прав потребителей в 2015 г. приняла около 5 тыс. обращений потребителей по качеству финансовых услуг (29 % от всех обращений), Красноярское общество защиты прав потребителей – 503 (около 20 %), тогда как Объединение защиты прав потребителей Магнитогорска лишь 159 (2,3 %), Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области – 50 (менее 1 %), Омское областное общество защиты прав потребителей – 19 (тоже менее 1 %). Такие различия, разумеется, связаны не с разной значимостью финансовых услуг для потребителей разных регионов, а с разным уровнем готовности юристов региональных обществ потребителей братья за дела в этой достаточно сложной области.

Учитывая заметный рост в последние годы числа предложений правовой помощи потребителям, в том числе финансовых услуг, и отсутствие признанных рекомендаций по ее оказанию и критериев оценки качества такой помощи, Союз потребителей Российской Федерации в 2015 г. разработал в соответствии с Программой национальной стандартизации проекты ряда национальных стандартов в области защиты прав потребителей, в том числе ГОСТ Р «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования» и ГОСТ Р «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного страхования. Имущественное страхование».

Проект подготовлен на основе обобщения и систематизации обширной практики защиты прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования и предназначен для использования органами государственной власти и местного самоуправления, общественными объединениями потребителей и иными организациями, оказывающими правовую помощь, в том числе в судах, потребителям финансовых услуг (как безвозмездно, так и за плату), а также непосредственно потребителям – страхователям (выгодоприобретателям). В проекте определяются основные понятия в области добровольного имущественного страхования и защиты прав потребителей услуг имущественного страхования, описываются общие требования к форме, порядку заключения и условиям договора, включая условия об объекте страхования, о страховых случаях, о страховой сумме, о сроке действия договора, о порядке уплаты страховой премии, об обязанностях сторон при наступлении страхового случая, о размере страхового возмещения и об ответственности сторон за нарушения условий договора, определяются обязанности страховщика по информированию потребителя, конкретизируются применительно к услугам добровольного имущественного страхования права потребителей на безопасность, информацию, надлежащее качество и возмещение вреда, а также способы их защиты и процессуальные права потребителя при обращении за судебной защитой.

В проекте приводятся сведения об органах и организациях, осуществляющих в Российской Федерации защиту прав потребителей услуг добровольного страхования, в том числе полномочия государственных органов и права органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования, а также даются ответы на ряд типичных вопросов потребителей относительно их споров с страховщиками. Данный стандарт может использоваться для защиты прав страхователей (выгодоприобретателей) лишь в случаях, когда добровольное имущественное страхование осуществляется исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Если этот стандарт окажется востребованным юридическим сообществом и общественными объединениями потребителей, встанет задача разработки аналогичных стандартов для защиты прав потребителей услуг иных видов страхования, а также иных видов финансовых услуг, прежде всего потребительского кредитования.

В этом случае может стать актуальным и вопрос о добровольной сертификации таких услуг, для чего потребуются создать систему добровольной сертификации финансовых услуг на их соответствие законодательству и национальным стандартам Российской Федерации.

Так же, СПРФ разработал в рамках программы национальной стандартизации в 2015 г. проекты еще двух национальных стандартов деятельности по защите прав потребителей: ГОСТ Р «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования», ГОСТ Р «Руководство по проведению общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг».

Проекты, размещенные на сайте СПРФ, со сроком вступления в действие 2017 год подготовлены на основе обобщения и систематизации обширной практики защиты прав потребителей и предназначены для использования общественными объединениями потребителей и иными органами и организациями, оказывающими потребителям правовую помощь безвозмездно или за плату, а также могут быть полезны непосредственно потребителям для диагностики нарушений своих прав и их самозащиты. Если они будут востребованы в сфере защиты прав потребителей, СПРФ продолжит разработку национальных стандартов для этой сферы с перспективой создания системы добровольной сертификации соответствующих услуг, предлагаемых потребителям.

В 2015 г. Центром независимой потребительской экспертизы СПРФ (Санкт-Петербург) по обращениям потребителей подготовлено примерно 10 тыс. экспертных заключений, согласно которым за выявившиеся в товарах и услугах недостатки в 87—90 % случаев ответственность должны нести их изготовители и исполнители. Такие заключения обеспечивают потребителю значительно более высокую вероятность удовлетворения его требований в досудебном либо судебном порядке. ЦНПЭ также дает заключения по запросам судов, систематически занимается созданием и актуализацией методической базы проведения экспертиз потребительской продукции, подготовкой и повышением квалификации экспертов (как для региональных организаций СПРФ, так и для территориальных органов госнадзора), ведет реестр экспертов СПРФ. Подобные центры, созданные региональными членами СПРФ, работают примерно в 15 регионах. В ряде регионов потребители могут обратиться за такой экспертизой в региональные учреждения Роспотребнадзора. Однако сегодня экспертная поддержка доступна потребителям далеко не во всех регионах и не по всем товарам и услугам. Опыт ЦНПЭ не только подтверждает востребованность экспертных услуг для конкретных потребителей в местах их проживания, но и позволяет увидеть следующие проблемы развития независимой потребительской экспертизы:

- неопределенность ее правового статуса;
- отсутствие у осуществляющих ее организаций собственной испытательной базы при дефиците испытательных центров, особенно способных производить оценки по широкому спектру показателей качества;
- давление на экспертов и экспертные организации как со стороны продавцов и исполнителей работ и услуг, так и со стороны потребителей и потребительских объединений;
- плохое знание продавцами и исполнителями работ и услуг законодательства о защите прав потребителей;
- низкое качество инструкций по эксплуатации, содержание которых никем не контролируется, зачастую непонятно потребителям и не всегда верно описываются товар и необходимые действия потребителя, что нередко становится причиной

эксплуатационных дефектов либо не позволяет должным образом использовать возможности товара;

- тенденция ориентации экспертов и экспертных организаций на работу только по заявленному дефекту, без всесторонней оценки качества объекта экспертизы;
- недооценка местными и региональными органами власти роли независимой потребительской экспертизы в обеспечении и защите прав потребителей.

ЦНПЭ проводит также сравнительное тестирование образцов конкурирующих между собой наименований продукции, в том числе совместно с ведущим европейским центром сравнительных испытаний потребительских товаров германским институтом Штифтунг Варентест. Отсутствие средств не позволяет проводить сравнительное тестирование систематически, тогда как потребительский рынок страны, на наш взгляд, остро нуждается в создании надежных источников сравнительной информации о потребительских достоинствах и недостатках конкурирующих между собой товаров, которая помогала бы потребителям делать более выгодные для них покупки, а производителям – постоянно улучшать качество своей продукции, видя, в чем они уступают конкурентам. Учитывая это, а также неудовлетворенный спрос на экспертизы по запросам потребителей, СПРФ считает актуальной задачей создание национальной (государственно-частно-общественной) программы экспертного обеспечения потребительского рынка и готов совместно с Роспотребнадзором, Росстандартом и ведущими экспертными институтами принять участие в ее разработке и реализации.

В декабре 2015 г. состоялась отчетно-выборная конференция СПРФ, на которой были приняты в качестве программного документа СПРФ тезисы об актуальных задачах защиты прав российских потребителей, согласно которым, помимо уже отмеченных выше задач в области экспертного обеспечения и повышения качества правовой помощи, необходимо:

- добиваться закрепления в стратегических документах государственной политики приоритетности обеспечения прав потребителей как необходимого условия эффективного развития страны, а также принятия федеральной целевой программы защиты прав потребителей;
- поддерживать институты, вооружающие потребителей достоверной информацией о качестве товаров и услуг;
- стимулировать ритейлеров при отборе поставщиков учитывать соотношение «цена поставки / качество поставляемого товара», при прочих равных отдавать предпочтение товарам, сертифицированным на соответствие национальным и международным стандартам;
- ввести оборотные административные штрафы за поставку опасной, фальсифицированной и иной незаконной продукции;
- в госнадзоре перейти от плановых проверок к оперативному реагированию на случаи причинения вреда здоровью и на жалобы потребителей;
- существенно укрепить кадровый и лабораторный потенциал госнадзора;
- стимулировать развитие саморегулирования во взаимодействии поставщиков потребительских товаров и ритейлеров при участии общественных объединений потребителей;
- законодательно определить существенные условия и утвердить типовые формы договоров на исполнение всех услуг массового спроса;
- ввести административную ответственность, включая дисквалификацию руководителей организаций, за уклонение от исполнения судебных решений по по-

ребительским искам, а в случаях причинения особо крупного ущерба и неоднократного уклонения – уголовную ответственность руководителей таких организаций;

- создавать вместе с ассоциациями компаний розничной торговли и иных отраслей массовых услуг институты досудебного урегулирования споров потребителей с продавцами и исполнителями услуг;
- добиваться введения в России принятой в странах ЕС практики государственного заказа активно работающим общественным объединениям потребителей на систематическое консультирование и иную правовую помощь потребителям;
- внести в законодательство изменения, возлагающие конкретные обязанности по защите прав потребителей на органы власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

### *Конфедерация обществ потребителей*

Конфедерация обществ потребителей (КонфОП) функционирует с 1989 г. и объединяет более 40 общественных организаций потребителей, расположенных в Российской Федерации и зарубежных странах. В ноябре 2015 г. КонфОП была избрана членом Совета Consumer International (CI) – всемирной федерации групп (объединений) потребителей, которая осуществляет свою деятельность с 1960 г. В настоящее время федерация объединяет 240 организаций-членов из 120 стран.

Одним из основных направлений деятельности КонфОП является продвижение законодательных инициатив, направленных на усовершенствование норм по раскрытию потребительской информации в области финансовых услуг и развитие финансового образования населения. В 2015 г. КонфОП совместно с CI продолжили активно участвовать в реализации Проекта Минфина и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» с целью проведения независимого мониторинга защиты прав потребителей финансовых услуг и информирования о его результатах. 27 апреля 2015 г. состоялось экспертное обсуждение результатов независимого мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке оказания страховых услуг в России», проведенного КонфОП в консорциуме с CI. Для исследования были выбраны 25 ведущих финансовых организаций, предоставляющих страховые услуги в 10 регионах России. Основной целью было изучение качества услуг в сфере автострахования, добровольного страхования имущества, а также страхования жизни и здоровья заемщиков. Методология исследования включала анализ информационных материалов на интернет-сайтах финансовых организаций и оценку качества предоставляемых услуг по методу «тайного покупателя». По итогам исследования было выявлено четыре основных типа проблем, которые возникают в процессе взаимодействия потребителей и финансовых организаций:

- отсутствие необходимой и достоверной информации на веб-сайтах. Ни один из изученных онлайн-ресурсов не содержит типовой формы договора и не приводит возможных вариантов исключений при наступлении страхового случая. Только половина организаций имеют на сайте калькулятор расчета стоимости полиса, а детальная информация о страховых рисках приводится в неявном виде;
- неадекватное изложение условий страхования. Правила страхования часто представляют собой многостраничный документ, в котором значимые параметры находятся в разных частях документа или изложены в некорректной форме;
- навязывание страховых услуг через «коробочные решения», суть которых не полностью разъясняется потребителю. В случае оформления ипотечного кредита

банки навязывают клиентам «свою» страховую компанию, что ограничивает право выбора потребителем финансовой организации. Распространенным явлением при оформлении полиса автострахования КАСКО является навязывание франшизы, в четверти случаев – без предоставления уточнений, нередко и вовсе без ведома потребителя;

- острые противоречия в разъяснении потребителям процесса выплаты страхового возмещения. 65 % страховых компаний, проанализированных в ходе мониторинга, предоставляют потребителям описание процедуры страховых выплат, но даже в этом случае в описании нет всех необходимых подробностей. При оформлении полиса автострахования 37 % компаний включают дополнительные условия по пробегу и по количеству водителей, что влияет на сумму страховки, но эти статьи расходов не разъясняются при калькуляции.

По итогам исследования эксперты КонфОП и СИ представили рекомендации, направленные на совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг на рынке страхования:

- совершенствование договоров страхования, усиление защиты потребителя как экономически слабой стороны договора за счет законодательно определенных требований к полному информированию потребителей об условиях предоставляемых услуг;

- проведение регулярного мониторинга деятельности страховых компаний, исследование претензий и проведение опросов потребителей, публикация разъяснения по выявленным проблемам;

- регулирование деятельности страховых посредников, в том числе создание открытого реестра страховых агентов, законодательное разграничение и уточнение функционала страховых агентов и брокеров;

- унификация терминологии и структуры правил страхования, а также разработка правил предоставления страховыми компаниями информации потребителям;

- развитие системы досудебного урегулирования споров между потребителями и финансовыми организациями, а также представительства интересов потребителей в судах, включая развитие института страхового омбудсмена.

В июне 2015 г. КонфОП и СИ представили результаты третьей волны мониторинга состояния прав заемщиков, проведенной в январе-апреле 2015 г. в 10 регионах. Исследование охватило рынки потребительского, ипотечного и автокредитования, а также рынки кредитных карт и микрозаймов. Для сбора данных в каждом сегменте банковского кредитования были отобраны по 25 кредитных организаций-лидеров и 20 микрофинансовых организаций (МФО). Часть данных об их деятельности была получена при изучении сайтов выбранных организаций, часть – методом «тайного покупателя». Первая проблема, рассмотренная в исследовании, – своевременное предоставление потребителю необходимой и достоверной информации об услугах, обеспечивающей возможность правильного выбора. Результаты исследования свидетельствуют о том, что ни одна организация, работающая в сфере кредитования физических лиц, не предоставляет на своем сайте полную информацию, не требующую дополнительного обращения в офис. Подробное описание всех затрат по кредиту приводят только единицы. При этом в среднем 50 % банков на каждом рынке и 80 % МФО предлагают потребителю рассчитать стоимость кредита с помощью кредитного калькулятора, а указание, что эти расчеты приблизительны, как правило, отсутствует. Среди МФО описание затрат, учитываемых при калькуляции, не привела ни одна организация. Непростой задачей оказался и поиск на сайтах организаций

информации о дополнительных комиссиях и штрафных санкциях, при этом санкции за просроченный платеж по ипотеке, например, составляют в разных банках от 0,05 до 0,5 % в день (от 18 % до 180 % годовых). Вторая в списке проблем – взимание кредитором отдельной платы за его действия, необходимые для предоставления услуги: различные комиссии, страховки и т. п. Например, заемщик, претендующий на ипотечный кредит, практически обречен на оплату косвенных издержек: 100 % изученных банков «принуждали» клиента к страхованию жизни и здоровья, 79 % – требовали оплатить услуги оценщиков, 66 % – государственную регистрацию договора, 29 % – нотариальное удостоверение документов и т. д.

Еще одна категория вопросов к кредиторам была связана со стимулированием потребителя к приобретению дополнительных услуг, которые, строго говоря, не являются необходимыми для заключения договора, но отказ от приобретения которых может влиять на стоимость кредита. Речь идет об услугах «комплексного страхования» либо «коробочных» страховых решениях: предлагая клиентам эти услуги, банки довольно часто не указывают, какие конкретные виды страхования подразумеваются, и не объясняют, что потребитель может от них отказаться. Например, «комплексное страхование» предлагают заемщику 66 % банков, работающих на рынке автокредитования, 78 % банков, предоставляющих ипотечные кредиты, и 54 % банков на рынке потребительского кредитования. Увеличение стоимости кредита в случае, если клиент все-таки отказался от комплексного страхования, происходит, соответственно, в 18, 23 и 31 % случаев.

Четвертый блок вопросов был связан с порядком заключения договора с потребителем как с экономически слабой стороной и несоблюдением банками принципа ответственного кредитования. Как правило, потребителю не дают времени изучить индивидуальные условия кредитования – в среднем только 14 % банков, охваченных мониторингом, сообщает клиентам, что они вправе взять на размышление пять дней и лишь потом подписывать (или не подписывать) договор. 22,5 % изученных банков до сих пор используют для заключения договора потребительского кредитования оферту заемщика: в этом случае заявка на кредит рассматривается как предложение заемщика заключить договор на определенных условиях; в случае одобрения банком оферта акцептуется банком, и потребителя уведомляют о выдаче ему кредита. Схема кажется удобной, но в заявке может быть не указано, что она является офертой, а отозвать ее можно, только пока оферта не акцептована (то есть, не принята банком). В результате наличие у потребителя кредита может стать для него неприятным сюрпризом (равно как и набежавшие проценты за пользование им).

Точно также рисками для потребителя оборачивается и «удобное» автоматическое, без проверки финансового положения заемщика, увеличение лимита по кредитной карте, которое практикует 50 % банков, охваченных мониторингом. Однако более половины (52 %) банков не разъясняют потребителю все финансовые риски, связанные с получением кредита и его выплатой, и довольно часто, особенно в случае валютного кредитования, склонны возлагать все риски неисполнения договора на заемщика. К примеру, колебания валютного курса поставили ряд потребителей перед необходимостью реструктуризации кредитов в иностранной валюте, но «только 3 % банков при автокредитовании и 8 % при ипотечном кредитовании предложили подобную опцию». В других видах кредитования схема реструктуризации была предложена с заведомым ухудшением финансового положения заемщика (более чем в 60 % банков и 50 % МФО), причем сделано это было без предварительного уведомления клиента. Исследование также показало, что финансовые организации не-



редко включают в договоры условия, которые ущемляют права потребителя: например, широко практикуемый в ипотечном кредитовании запрет на досрочное погашение кредита (84 %) или возможность одностороннего изменения тарифов банком (от 15 % до 49 %). Данные мониторинга и обзор существующей зарубежной практики позволили исследователям подготовить некоторые рекомендации по изменению регулирования в сфере кредитования физических лиц. В частности, консорциум КонфОП и СИ рекомендует усилить контроль над применением агрессивных практик взыскания задолженности, ввести ограничения на общую стоимость «займов до зарплаты» и дополнить законодательство требованием сообщать заемщику не только значение полной стоимости кредита, но и состав и структуру платежей, из которых он складывается, эффективнее контролировать рекламу кредитов<sup>114</sup>.

#### *Союз защиты прав потребителей финансовых услуг*

Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ФинПотребСоюз) создана 12 апреля 2010 г. На сегодняшний день – это единственная в стране организация по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, имеющая статус общероссийской. В 2015 г. территориальные отделения ООП ФинПотребСоюз функционировали в 50 субъектах Российской Федерации

С первых дней своей деятельности ООП ФинПотребСоюз тесно взаимодействует с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), в августе 2010 г. это сотрудничество было закреплено специальным соглашением. Цель деятельности ФинПотребСоюза – формирование в Российской Федерации современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей. Для достижения этой цели Союз сосредоточился на ключевых задачах, результаты решения которых в 2015 г. приведены ниже.

Мониторинг положения дел с соблюдением прав и законных интересов потребителей основан на контроле за потоком обращений в ФинПотребСоюз со стороны граждан. В течение 2015 г. ФинПотребСоюз зарегистрировал 14 555 обращений потребителей финансовых услуг. В 2014 г. было зарегистрировано 11 970 обращений (рост – около 22 %). Этот рост в основном обусловлен открытием с 1 октября 2015 г. бесплатной федеральной телефонной линии. В течение четвертого квартала этим коммуникационным каналом воспользовались почти 2 тыс. граждан. Горячая линия создавалась для консультаций потребителей по применению Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» в отношении физических лиц. Однако в реальности ведется консультационная работа по более широкой тематике, и до 20 % обращений по новому федеральному номеру не связано с банкротством. Больше всего претензий потребители высказывали в отношении банков (63 %). До начала четвертого квартала доля обращений по поводу банков составляла немногим более 55 %. Значительный рост «веса банков» в конце года связан также с открытием горячей линии по банкротству, абсолютное большинство запросов по которой касалось отношений потребителей с банками.

В 2014 г. самой острой проблемой было навязывание страховых полисов при получении займов (48 % от общего числа претензий к банкам). В 2015 г. «вес» этой проблемы снизился до 39 %. При этом на второе место по частоте обращений «вы-

<sup>114</sup> Полностью результаты мониторинга опубликованы на сайте Минфина России: [www.minfin.ru/ru/om/fingram/directions/protection/#](http://www.minfin.ru/ru/om/fingram/directions/protection/#).

шли» проблемы с исполнением гражданами своих кредитных обязательств (38 %), что обусловлено существенным снижением платежеспособности заемщиков вследствие кризиса, а также вступлением в силу поправок в Федеральном законе «О несостоятельности (банкротстве)». Однако снижение количества претензий относительно «навязанных страховок» при банкостраховании не говорит о том, что банки стали более законопослушными. К сожалению, эти методы продолжают практиковать практически все розничные банки. Сокращение жалоб по этой теме связано с тем, что в прошедшем году значительно сократилось общее число выданных банками кредитов. Среди обращений по проблемам исполнения кредитных обязательств больше половины составили вопросы о возможностях персонального банкротства или судебной реструктуризации в соответствии с ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)». Кроме того, в ФинПотребСоюз поступило много обращений от валютных ипотечных заемщиков, что в значительной степени обусловлено той активной ролью, которую организация играет в рабочей группе Роспотребнадзора по мониторингу за соблюдением прав потребителей – валютных ипотечных заемщиков.

Кроме кредитных проблем в сфере банковского обслуживания много спорных ситуаций остается в сфере безналичных расчетов (технические ошибки в расчетах и мошенничество в сфере банковских карт).

«Вес» претензий к страховым компаниям в 2015 г. увеличился до 15 %. В этом сегменте наиболее проблемной зоной остается автострахование. Сокращение претензий по поводу навязывания страховок дополнительно к ОСАГО «компенсировалось» ростом жалоб на неправильный расчет размера страховых премий (в том числе, в связи с неправильным расчетом коэффициента бонус-малус). Несмотря на применение единой методики расчета ущерба при ДТП по договорам ОСАГО, практически на прежнем уровне осталось число претензий по невыплате, несвоевременной выплате и недоплате страховых компенсаций.

Большое число проблемных ситуаций возникает в сфере досудебного взыскания. Доля претензий к коллекторским компаниям осталась на уровне 2014 г. (8 %). Наиболее частыми нарушениями у них остаются: угрозы, порча имущества («расписывание» автомобилей, дверей и т. п.), «давление» на членов семьи, в том числе, на несовершеннолетних детей, сослуживцев, соседей, постоянные телефонные звонки. Большинство из этих претензий высказывается россиянами и в отношении микрофинансовых организаций (МФО). Почти три четверти всех претензий к МФО касаются некорректных, неправовых методов взыскания просроченной задолженности. Проблемы неисполнения застройщиками своих обязательств, хотя и составляют немногим более 2 % от общего числа претензий, оказались в 2015 г. в зоне особого внимания ФинПотребСоюза. Во-первых, в этой сфере произошел рост обращений по сравнению с предыдущим годом более чем в два раза. Во-вторых, данная проблема отличается высокой социальной значимостью. Вложения граждан в строительство недвижимости – это очень крупные суммы для большинства из них. Соответственно, любые проблемы с застройщиком чреватые для покупателя, а иногда и его родственников серьезными финансовыми потерями.

Учитывая остроту ситуации на рынке жилищного строительства, а также углубления кризисных явлений, в декабре 2015 г. Консультативный Совет Роспотребнадзора по предложению ФинПотребСоюза принял решение о создании рабочей группы по мониторингу ситуации в сфере соблюдения прав потребителей в жилищном строительстве.

Наибольшее число претензий поступает в ФинПотребСоюз от жителей г. Москвы и Московской области – 30 %, 11 % – г. Санкт Петербурга и Ленинградской области, по 5 % – Ростовской, Самарской областей, по 4 % – Свердловской области, Республики Башкортостан и Краснодарского края.

Для решения задачи защиты прав потребителей финансовых услуг в регионах присутствия ФинПотребСоюз открыл общественные приемные, которые оказывают гражданам бесплатную консультационную и практическую юридическую помощь в их спорах с финансовыми организациями, включая поддержку в судах. Кроме того, во многих городах действуют консультационные телефонные линии, общение с потребителями ведется по электронной почте. На сайте [www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru) функционирует Электронная приемная ФинПотребСоюза. Абсолютное большинство претензий потребителей разрешается в досудебном порядке. Высокая эффективность досудебной поддержки потребителей достигается во-многом благодаря взаимодействию с крупными и авторитетными профессиональными ассоциациями и СРО российского финансового рынка, а также с рядом крупных финансовых учреждений. Подписанные договоры о сотрудничестве позволяют во многих случаях оперативно решать спорные ситуации в пользу потребителей. Кроме того, совместный анализ жалоб граждан помогает ФинПотребСоюзу и профессиональным ассоциациям выработать предложения и рекомендации для совершенствования нормативных документов, профессиональных стандартов, а также корпоративных инструкций, правил и т. п.

Большая судебная практика позволяет юристам ФинПотребСоюза добиваться удовлетворения исков к финансовым компаниям в пользу потребителей более чем в 70 % случаев. В то же время следует отметить, что нередко судебные решения, несмотря на формальную поддержку требований потребителей, по сути оправдывали нарушителя. В частности, по жалобам инвесторов-дольщиков по 214 ФЗ суды, рассматривая дела о существенных задержках в строительстве, часто самостоятельно принимали решения о применении статьи 333 ГК РФ и в разы сокращали размеры штрафов с застройщиков. В результате наказание за нарушение сроков сдачи объекта оказывалось формальным. Оно не могло мотивировать нарушителя к исполнению своих обязательств – компенсировать финансовые потери гражданам. Во всех этих случаях ФинПотребСоюз предлагает потребителям подавать на апелляции. Кроме того, суды во многих случаях принимают решения о невозможности компенсаций судебных издержек, понесенных общественной организацией потребителей для защиты прав потребителей. Эти решения крайне затрудняют полноценное функционирование объединений потребителей, исполнения ими своей основной функции – защиты прав потребителей. В августе-сентябре 2015 г. ФинПотребСоюз и Национальное агентство финансовых исследований (НАФИ) провели исследование готовности крупнейших российских розничных банков, входящих в топ-60 по активам, к обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями. Результаты проведенного исследования вскрыли серьезные недостатки в работе практически всех банков в этом направлении. В ноябре также совместно с НАФИ было проведено исследование осведомленности россиян системой защиты прав потребителей, которое показало, что только 37 % респондентов считают, что их права «защищены» или «скорее защищены».

ФинПотребСоюз ведет активную работу по экспертизе законодательных актов и законопроектов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей. Эта деятельность по совершенствованию финансового законодательства ведется в тесном взаимодействии с Роспотребнадзором, Банком России, Уполномо-

ченным по правам человека, Движением «За права заемщика» Общероссийского Народного Фронта (ОНФ) России, общественными организациями по защите прав потребителей. Согласованная работа в этом направлении позволяет усилить в разрабатываемых нормативных актах потребительскую составляющую, а в некоторых случаях – избежать изменений, снижающих уровень защиты, которые лоббируются финансовыми компаниями. Представители ФинПотребСоюза принимают участие в работе Экспертных советов Государственной Думы РФ по разработке важнейших с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг законопроектов. Руководители и эксперты Союза входят в состав Экспертных советов Банка России по защите потребителей и по повышению финансовой грамотности. Активное участие ФинПотребСоюз принимает в деятельности Общественной Палаты Российской Федерации, а также в работе Проектной группы по созданию Международного финансового центра в Российской Федерации.

ФинПотребСоюз входит в ОНФ, в рамках которого проводит активную работу по разработке мер по противодействию нарушению прав потребителей и мошенничеству на финансовом рынке. Одной из основных задач рабочих групп Роспотребнадзора: по мониторингу соблюдению прав валютных ипотечных заемщиков, по правоприменению ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» в отношении физических лиц, а также по мониторингу соблюдению прав потребителей в сфере жилищного строительства – является разработка предложений по нормативному решению проблем. ФинПотребСоюз принимает самое активное участие в решении этой задачи.

В частности, в рамках группы по мониторингу соблюдения прав валютных ипотечных заемщиков было проведено четыре заседания, подготовлены предложения по централизованному подходу к решению проблемы, а также проведены обсуждения двух законопроектов, внесенных в Государственную Думу Федерального собрания Российской Федерации.

Рабочая группа по внедрению и правоприменению Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» в отношении физических лиц весной 2015 г. подготовила предложения по внесению изменений в проект закона, а в ноябре провела обсуждение первых итогов правоприменения.

Руководители и юристы ФинПотребСоюза приняли активное участие в рабочей группе Верховного Суда Российской Федерации по подготовке решений Пленума Верховного Суда Российской Федерации по применению норм данного Федерального закона в отношении физических лиц. В преддверии вступления в силу закона, регулирующего деятельность форекс-дилеров, а также в первые месяцы его правоприменения ФинПотребСоюз принимал активное участие в работе Экспертного совета по внебиржевой финансовой деятельности и защите прав индивидуальных инвесторов при Комитете Государственной Думы по финансовому рынку. В ходе заседаний Совета обсуждаются наиболее сложные вопросы регулирования рынка Форекс, который был и на сегодняшний день остается одним из самых проблемных в плане защиты потребителей. Эксперты ФинПотребСоюза активно работали над проектом закона об изменениях в КоАП в составе рабочей группы при Комитете Федерации по конституционному законодательству и государственному строительству Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации. Особое внимание они уделили подготовке новых редакций глав 29 и 30, в которых будет определена ответственность финансовых организаций за неправомерное использование информации из кредитных историй, за незаконную кредитную деятельность, за на-

рушения в страховом деле, за непредоставление гражданам необходимой информации налоговыми органами.

В сентябре 2015 г. ФинПотребСоюз провел круглый стол по проблемам внедрения Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)» в отношении физических лиц в г. Москве, а в октябре-декабре в регионах было проведено 10 «круглых столов» по проблемам правоприменения данного закона. К участию в этих мероприятиях привлекались представители государственных структур, судебного корпуса, ассоциаций финансового рынка, арбитражных управляющих, общественных, научных и учебных организаций. Результаты обсуждений используются в целях подготовки предложений по совершенствованию нормативно-правовой базы, регулирующей механизмы реструктуризации и банкротства. В течение 2015 г. ФинПотребСоюз продолжал активную работу по доработке и внедрению «Кодекса досудебного урегулирования просроченной задолженности физических лиц», который должен стать эффективным механизмом решения проблемы просроченной задолженности граждан по кредитам финансовым учреждениям. Были получены и учтены предложения и замечания Банка России, АСВ, Министерства финансов Российской Федерации.

Совместно с Некоммерческим партнерством «Профессиональных независимых финансовых консультантов – инвестиционных советников» (НП ПНФС), а также с Национальной ассоциацией участников фондового рынка ФинПотребСоюз разработал проект Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и иные законодательные акты Российской Федерации в части регулирования деятельности финансовых советников». Регламентация деятельности финансовых советников должна способствовать повышению качества предоставляемых консультационных услуг, что будет способствовать сокращению рискованных и неэффективных действий граждан на финансовом рынке. В течение 2015 г. ОООП ФинПотребСоюз подготовил предложения по совершенствованию следующих законопроектов: Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)», Федерального закона «О рекламе».

18 февраля 2015 г. было подписано соглашение о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг с Банком России, которое позволило более эффективно координировать деятельность не только непосредственно в сфере защиты прав потребителей, но и в деятельности по совершенствованию нормативной базы финансовых услуг, а также в проектах по повышению финансовой грамотности населения России. Всего ФинПотребСоюз заключил 19 соглашений о сотрудничестве и взаимодействии с ассоциациями, организациями финансового рынка, в том числе, с Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, ГК «Агентство по страхованию вкладов», ОАО «Агентство по ипотечному жилищному кредитованию, Всероссийским союзом страховщиков, Национальной фондовой ассоциацией, Национальной ассоциацией участников фондового рынка, Национальной ассоциацией профессиональных коллекторских агентств, Лигой ломбардов и другими организациями. В целях более тесной координации деятельности по защите прав потребителей институтами гражданского общества 9 февраля 2015 г. ФинПотребСоюз на заседании Совета СПРФ единогласно был принят в состав Общероссийского союза общественных объединений «Союз потребителей Российской Федерации».

Федерации». В отчетном году ФинПотребСоюз продолжил обмен опытом по защите прав потребителей и миноритарных акционеров с зарубежными партнерами. В частности, руководство Союза в октябре приняло участие в двухстороннем российско-китайском семинаре по защите прав акционеров и потребителей финансовых услуг в Пекине.

Союз ведет активную просветительскую деятельность с реальными и потенциальными потребителями финансовых услуг. В 2015 г. специалистами ФинПотребСоюза было проведено более 240 уроков, семинаров, встреч для школьников, студентов, рабочих коллективов, пенсионеров в рамках программы повышения финансовой грамотности. Как правило, занятия направлены на формирование у аудитории базовых представлений о финансовом рынке, о наиболее употребительной терминологии, а также на разъяснение основных рисков. В целях повышения уровня знаний граждан об их потребительских правах в 2015 г. был проведен цикл из 6 образовательных вебинаров, посвященных защите прав потребителей в основных сегментах финансового рынка. Пятый год подряд ФинПотребСоюз принимает участие в организации «Всероссийской олимпиады по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников». В проведении Олимпиады участвуют Институт фондового рынка и управления (ИФРУ) и Роспотребнадзор. В ходе проведения «XI Всероссийской олимпиады по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников» сезона 2015—2016 гг. был достигнут рекорд по числу участников – более 6 600 старшеклассников из 83 регионов страны и ряда стран СНГ. Расширяется география проведения региональных отборочных этапов. В этом году региональный тур проводился в гг. Уфе и Тюмени. По итогам трех туров Олимпиады будут отобраны лучшие старшеклассники, которые получают право на поступление без экзаменов в лучшие финансовые и экономические ВУЗы страны. ФинПотребСоюз, кроме решения важных организационных вопросов готовит вопросную базу Олимпиады по тематике прав потребителей, принимает участие в работе жюри, через свою общероссийскую сеть способствует вовлечению школьников в состязание.

ФинПотребСоюз уделяет большое внимание повышению финансовой и потребительской компетентности региональных журналистов. В частности, Союз принял активное участие в проведении регионального конкурса финансовой журналистики «Рублевая зона». Второй год подряд в Уфе ФинПотребСоюз выступает основным соорганизатором Всероссийской конференции по финансовой грамотности школьников и студентов. На этот раз она прошла под названием «Обмен опытом в области финансового образования и финансовой грамотности в России и за рубежом» и собрала более 300 участников из многих регионов страны. В декабре 2015 г. ФинПотребСоюз создал специализированный информационно-коммуникационный сайт «Банкротство физических лиц». Этот ресурс предназначен для граждан, испытывающих проблемы с погашением долга. Он должен помочь им решить вопрос о целесообразности применения процедур банкротства и реструктуризации в соответствии с Федеральным законом «О несостоятельности (банкротстве)», а также предоставить необходимую информацию о применении данного закона.

## 5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

---

---

Безусловно, защита прав и законных интересов потребителей только через реализацию контрольно-надзорных функций не обеспечивает полноценного эффективного предупреждения нарушения прав потребителей. Поэтому важнейшим направлением деятельности всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей является применение мер превентивного характера, направленных, в первую очередь, на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав. Право потребителей на просвещение закреплено в статье 3 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой оно должно обеспечиваться «посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав».

В этой связи – действия и инициативы, способствующие повышению уровня потребительской грамотности, формированию у граждан устойчивых навыков разумного поведения на потребительском рынке, привитию потребительской культуры, в том числе в части реализации возможностей самозащиты права – всегда рассматривались как необходимый и очень значимый элемент в деятельности всех участников национальной системы защиты прав потребителей. Этой цели служит, в частности, работа общественных приемных, организованных в системе Роспотребнадзора и действующих во всех субъектах Федерации. В них систематически проводится тематическое консультирование потребителей по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей. К этой работе привлекаются представители общественных объединений потребителей и отраслевых ассоциаций (союзов) предпринимателей. Во всех территориальных органах Роспотребнадзора функционирует телефонная «горячая линия». На базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения «Центры гигиены и эпидемиологии» в субъектах Федерации и на железнодорожном транспорте открыты консультационных центры и пункты для потребителей. Консультационные центры для потребителей<sup>115</sup> призваны обеспечить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора по предоставлению необходимой информации и консультаций потребителям. В 85 субъектах Российской Федерации работают консультационные центры и пункты, которые разъясняют населению их права и обязанности как потребителей, а также вопросы правоприменительной практики в финансовой сфере. В 2015 г. деятельность осуществляли 85 консультационных центров, количество консультационных пунктов сократилось<sup>116</sup> – с 580 на начало 2015 г. до 574. Численность специалистов, занятых в консультационных пунктах, в 2015 г. в сравнении с 2014 г. также сократилась на 1 % и составила 802 человека.

---

<sup>115</sup> Далее – Система. Приказом Роспотребнадзора от 6 апреля 2009 г. № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» в федеральных бюджетных учреждениях здравоохранения «Центры гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации (далее – ФБУЗ), являющихся некоммерческими организациями (бюджетными учреждениями), обеспечивающими деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, в качестве их структурных подразделений были созданы Консультационные центры по защите прав потребителей, а на базе филиалов ФБУЗ – консультационные пункты для потребителей (далее – консультационные центры и пункты соответственно).

<sup>116</sup> Сокращение численности связано с оптимизацией структуры подразделений Роспотребнадзора на муниципальном уровне.

Консультационными центрами и пунктами в течение 2015 г. продолжалась информационно-консультационная работа с населением по вопросам защиты прав потребителей (в 2015 г. в сравнении с 2014 г. увеличилась на 9 %), всего проведено 438 957 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей:

- проведено 340 870 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка;
- проведено 42 370 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов;
- подготовлено 12 650 публикаций в средствах массовой информации, в том числе интернет-изданиях, и выступлений по вопросам защиты прав потребителей;
- проведено 4 973 «горячих линий»;
- организовано 27 522 мероприятия при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 3 057 «круглых столов», 24 465 семинаров и других форм обучения;
- разработано 4 688 методических материалов, предназначенных для распространения среди потребителей;
- проведено 5 884 экспертизы товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и 137 сравнительных оценок продукции.

Показатель количества проведенных консультаций за 2015 г. (340 870) увеличился на 8,1 % по сравнению с аналогичными данными за 2014 г. (315 294). Для наглядного определения доли каждого из сегментов на рис. 5.1 приведена структура мероприятий по консультированию с наибольшими показателями.



**Рис. 5. 1.** Структура мероприятий по консультированию потребителей, ед.

В 19 консультационных центрах, функционирующих на базе Центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, оказано 47,4 % консультаций потребителям от общего числа по Российской Федерации (табл. 5.1).



Таблица 5.1

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан**

№ п/п	2014			2015		
	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме по Российской Федерации, %	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5	6	7
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	17 107	5,42	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	16 887	5,0
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	17 034	5,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	14 584	4,3
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	14 038	4,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	11 870	3,5
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	12 228	3,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	10 740	3,1
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	9 402	2,98	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	10 206	3,0
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	9 166	2,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае»	7 998	2,4
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	9 064	2,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	7 909	2,3
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	8 383	2,6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 729	2,3
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	8 153	2,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»	7 637	2,2
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	7 845	2,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	7 465	2,1

Продолжение табл. 5.1

1	2	3	4	5	6	7
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	7 845	2,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	7 465	2,1
11	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 434	2,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	7 350	2,1
12	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	7 097	2,2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморский край»	7 115	2,0
13	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	6 760	2,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	7 100	2,0
14	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»	6 401	2,03	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	7 047	2,0
15	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»	6 202	1,96	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Сахалинской области»	6 507	1,9
16	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае»	5 874	1,86	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6 218	1,8
17	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области»	5 529	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	5 731	1,6
18	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	5 514	1,75	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	5 627	1,6
19	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	5 234	1,74	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ивановской области»	5 223	1,5
ИТОГО:		168 465	52,84	ИТОГО	160 940	47,2

По результатам мониторинга деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей и с учетом количества обращений потребителей, поступивших за 2015 г., наиболее актуальными для потребителей продолжают оставаться следующие сегменты потребительского рынка: продажа технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), мобильные телефоны, жилищно-коммунальные услуги, продажа мебели, продовольственных товаров, одежды, финансовые и бытовые услуги. С учетом изменения экономической ситуации увеличилось количество

обращений потребителей в консультационные центры в сегментах жилищно-коммунальных, финансовых и бытовых услуг, а также продажа продовольственных товаров, мобильных телефонов, мебели и одежды. Сведения о количестве проведенных консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте приведены в табл. 5.2.

Таблица 5.2

**Наиболее актуальные сегменты потребительского рынка**

№ п/п	Наименование сегмента потребительского рынка	2014		2015	
		Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме по Российской Федерации, %	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме по Российской Федерации, %
1	Услуги ЖКХ	22 122	7,01	24 634	7,2
2	Финансовые услуги	14 205	4,5	15 892	4,7
3	Туристские услуги	3 941	1,24	3 560	1,0
4	Бытовые услуги	13 178	4,1	15 151	4,4
5	Медицинские услуги	5 524	1,7	6 402	1,9
6	Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	2 658	0,84	3 299	1,0
7	Продажа продовольственных товаров	13 131	4,16	16 469	4,8
8	Технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения)	55 362	17,5	54 409	16,0
9	Мобильные телефоны	33 884	10,7	38 738	11,4
10	Мебель	14 071	4,4	16 681	4,9
11	Обувь	12 806	4,06	13 863	4,0
12	Одежда	12 129	3,8	12 964	3,8
13	Пластиковые и иные виды окон	7 563	2,3	6 561	1,9

*Финансовые услуги*

Консультационными центрами (пунктами) в рамках оказания финансовых услуг в 2015 г. продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей, проведению экспертиз и сравнительных оценок.

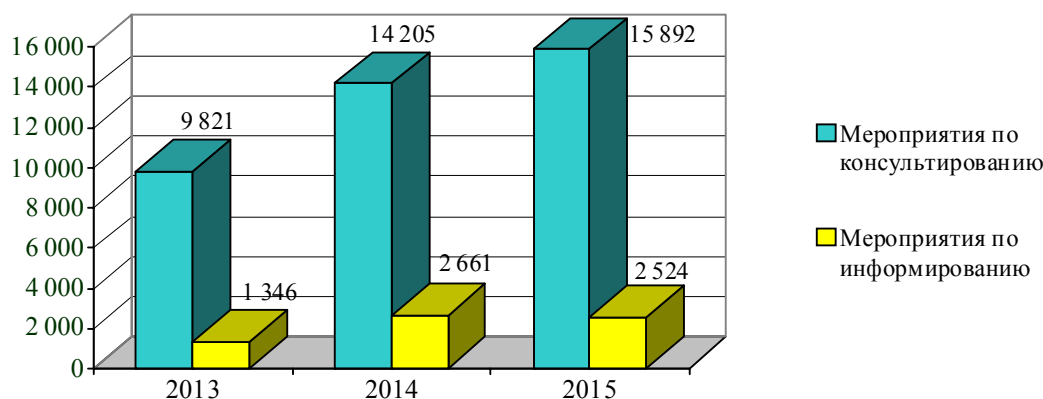
Всего проведено 20 737 мероприятий, в том числе:

- 1) 15 892 мероприятия по консультированию потребителей;
- 2) 2 086 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов;
- 3) 2 524 мероприятия по информированию потребителей, из них: 999 мероприятий по организации публикаций и выступлений, 191 «горячая линия», 967 мероприятий по организации «круглых столов», конференций и общественных акций в

рамках осуществления мероприятий по образовательной деятельности, разработано 367 методических материалов для распространения;

4) 235 экспертиз и сравнительных оценок товаров, работ и услуг.

Показатель количества проведенных консультаций в сфере оказания финансовых услуг за 2015 г. (15 892) увеличился на 11,9 % по сравнению с аналогичными данными за 2014 г. (14 205) (рис. 5.2)



**Рис. 5.2.** Мероприятия по консультированию и информированию потребителей финансовых услуг, ед.

В 20 консультационных центрах оказано 57 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации. В табл. 5.3 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания финансовых услуг за 2015 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе «Центров гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации (таб. 5.3).

Таблица 5.3

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания финансовых услуг**

№ п/п	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме консультаций соответствующего учреждения Роспотребнадзора, %	Доля в общем объеме консультаций по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	1 291	8,8	8,1
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	1 159	6,7	7,3
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	579	4,9	3,6
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	515	7,0	3,3
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае»	514	6,4	3,2

Продолжение табл. 5.3

1	2	3	4	5
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Сахалинской области»	454	7	2,8
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	422	4,1	2,7
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	421	7,8	2,7
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае»	388	9,4	2,4
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	379	7,3	2,4
11	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	372	4,8	2,3
12	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	318	7,2	2,0
13	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»	317	8,7	2,0
14	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	301	6,5	1,9
15	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия»	290	7,6	1,8
16	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	285	8,0	1,8
17	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»	272	6,2	1,7
18	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	272	2,5	1,7
19	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	270	4,3	1,7
20	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике»	249	6,0	1,6
ИТОГО		9 071	–	57

*Туристские услуги*

Особым направлением в работе подразделений Системы является оказание информационно-консультативной помощи потребителям туристских услуг.

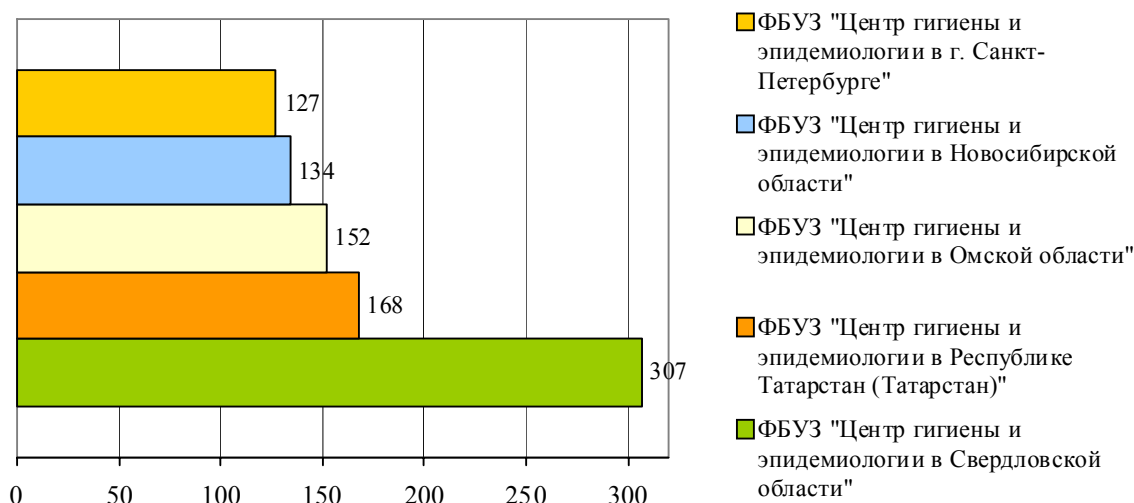
Мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации туристского продукта, проведенные за отчетный период, представлены в табл. 5.4.

Таблица 5.4.

**Структура мероприятий, осуществленных консультационными центрами и пунктами в сфере туристских услуг**

№ п/п	Наименование направления	Количество осуществленных мероприятий, ед.
	Консультирование	
1	Общее количество проведенных консультаций, из которых:	3 560
1.2	консультации на личном приеме	1 362
1.3	консультации по телефону	2 107
1.4	консультации с использованием электронных коммуникаций	91
2	Консультации, в ходе которых были составлены проекты документов, включая:	563
2.1	консультации, в ходе которых были составлены претензии	340
2.2	консультации, в ходе которых были подготовлены проекты исковых заявлений	177
2.3	консультации, в ходе которых были подготовлены проекты обращений в органы надзора (контроля)	46
	Информирование	
3	Общее количество мероприятий по информированию населения, из них:	1 159
3.1	публикации и выступления:	520
	– на сайте независимо от принадлежности	326
	– в печатных изданиях, на радио и телевидении	194
3.2	проведение «горячих линий»	265
3.3	проведение «круглых столов», конференций, общественных акций в рамках осуществления мероприятий по образовательной деятельности	203
3.4	разработка методических материалов для распространения	171

На рис. 5.3 представлены Центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг.



**Рис. 5.3.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг, ед.

#### *Жилищно-коммунальные услуги*

В условиях продолжающегося реформирования жилищного сектора экономики особое место занимает консультирование и информирование потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2015 г. было проведено 24 634 консультации.

Мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенных за отчетный период, представлены в табл. 5.5.

Таблица 5.5

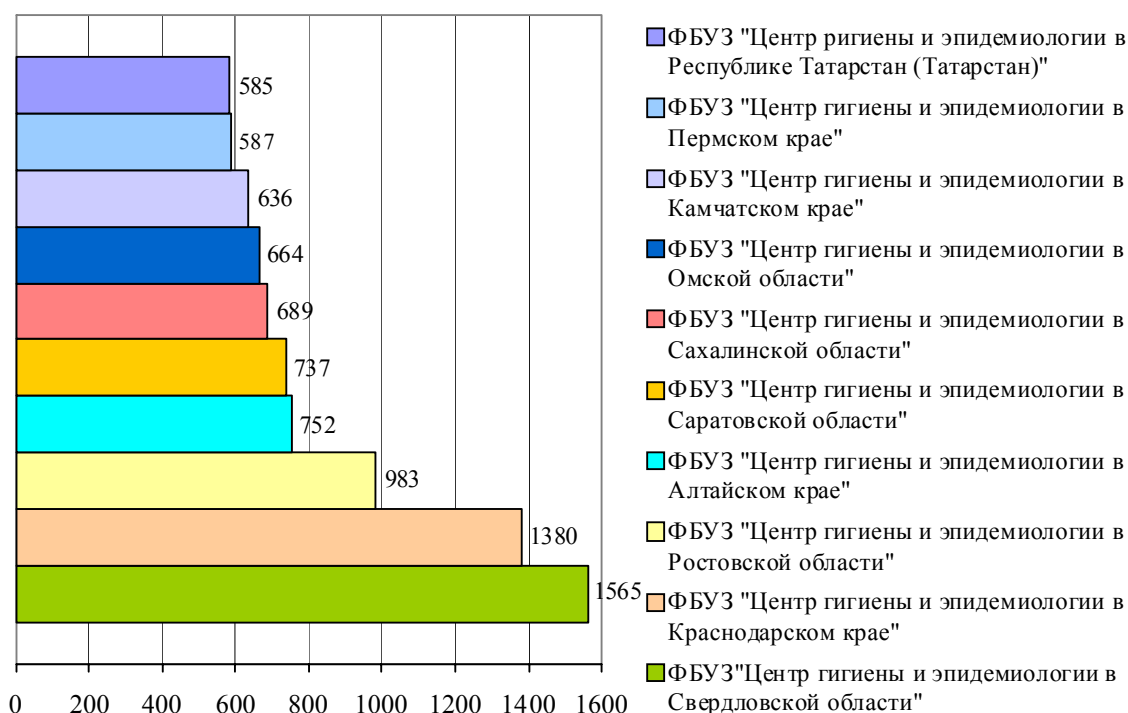
#### **Структура мероприятий, реализованных консультационными центрами и пунктами для потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг**

№ п/п	Наименование направления	Количество осуществленных мероприятий, ед.
1	2	3
	Консультирование	
1	Общее количество проведенных консультаций, из которых:	24 634
1.1	консультации на личном приеме	9 809
1.2	консультации по телефону	14 347
1.3	консультации с использованием электронных коммуникаций	478
2	Консультации, в ходе которых были составлены проекты документов, включая:	2 702
2.1	консультации, в ходе которых были составлены претензии	1 209
2.2	консультации, в ходе которых были подготовлены проекты исковых заявлений	328
2.3	консультации, в ходе которых были подготовлены проекты обращений в органы надзора (контроля)	1 165

Продолжение табл. 5.5

1	2	3
	Информирование	
3	Общее количество мероприятий по информированию населения, из них:	3 499
3.1	публикации и выступления:	1 534
	– на сайте независимо от принадлежности	886
	– в печатных изданиях, на радио и телевидении	648
3.2	проведение «горячих линий»	347
3.3	проведение «круглых столов», конференций, общественных акций в рамках осуществления мероприятий по образовательной деятельности	1182
3.4	разработка методических материалов для распространения	436

На рис. 5.4. представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг за 2015 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе «Центров гигиены и эпидемиологии».



**Рис. 5.4.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению жилищно-коммунальных услуг, ед.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе «Центров гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, за отчетный период были проведены 764 мероприятия, в том числе 497 экспертиз жилищно-коммунальных услуг для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 233 экспертизы по заявлениям потребителей, 30 экспертиз по за-



явлениям субъектов предпринимательской деятельности, а также 4 сравнительные оценки услуг.

### Услуги связи

По вопросам оказания услуг связи консультативная помощь в 2015 г. была оказана потребителям в 4 954 случаях обращений. Указанный показатель в 2015 г. ниже аналогичного показателя за 2014 г. на 21,2 % (6 289). 37,2 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации оказано в 10 консультационных центрах. Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению услуг связи за 2015 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе «Центров гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены в табл. 5.6.

Таблица 5.6

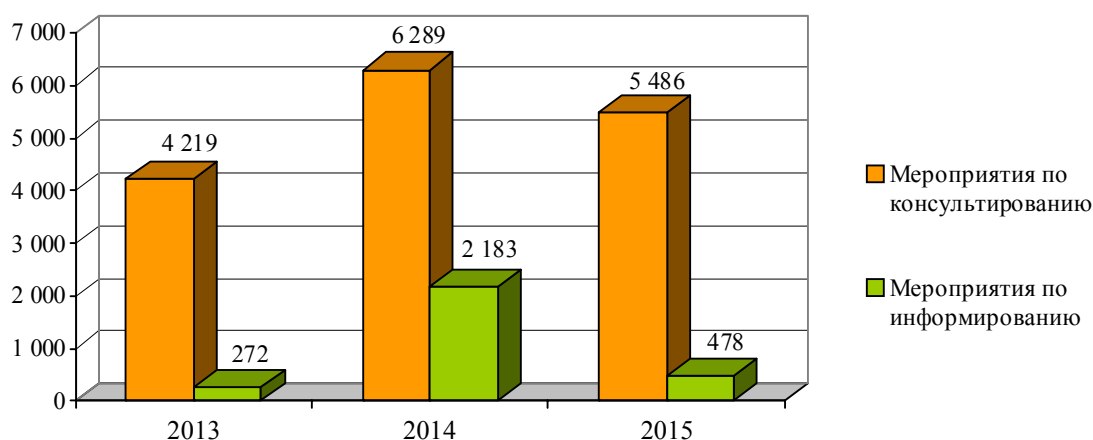
#### Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению услуг связи

№ п/п	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме консультаций соответствующего учреждения Роспотребнадзора, %	Доля в общем объеме консультаций по Российской Федерации, %
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	343	2,4	7,0
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	259	1,5	5,2
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	215	1,8	4,4
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	162	2,2	3,3
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	160	2,8	3,3
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	146	3,1	3,0
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Сахалинской области»	140	2,2	2,8
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»	140	1,8	2,8
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	140	1,4	2,8
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае»	136	1,7	2,8
ИТОГО		1 841	–	37,2

Информированию населения о реализации услуг связи в рассматриваемом отчетном периоде посвящено 478 мероприятий, из которых:

- 236 мероприятий по организации публикаций и выступлений, в том числе 157 публикаций и выступлений на сайте независимо от принадлежности и 79 публикаций в печатных изданиях, на радио и телевидении;
- 60 мероприятий по проведению «горячих линий»;
- 102 мероприятия по организации «круглых столов», конференций, общественных акций;
- разработано 80 методических материалов для последующего распространения среди потребителей.

Динамика реализации консультационными центрами и пунктами мероприятий по информированию и консультированию потребителей в сфере оказания населению услуг связи за 2015 г. представлена в рис. 5.5.



**Рис. 5.5.** Динамика осуществления информационно-консультативных мероприятий в сфере оказания населению услуг связи, ед.

В 2015 г. в рамках функционирования Системы проведено 14 экспертиз в рассматриваемой области потребительского рынка, которые были организованы ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (12) и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области» (2).

#### *Транспортные услуги*

В деятельности консультационных центров и пунктов по оказанию консультативной помощи потребителям важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг.

По вопросам оказания транспортных услуг консультативная помощь в 2015 г. была оказана потребителям в 3 158 случаях обращений. Указанный показатель за 12 месяцев 2015 г. выше аналогичного показателя за 2014 г. на 4,8 % (3 013).

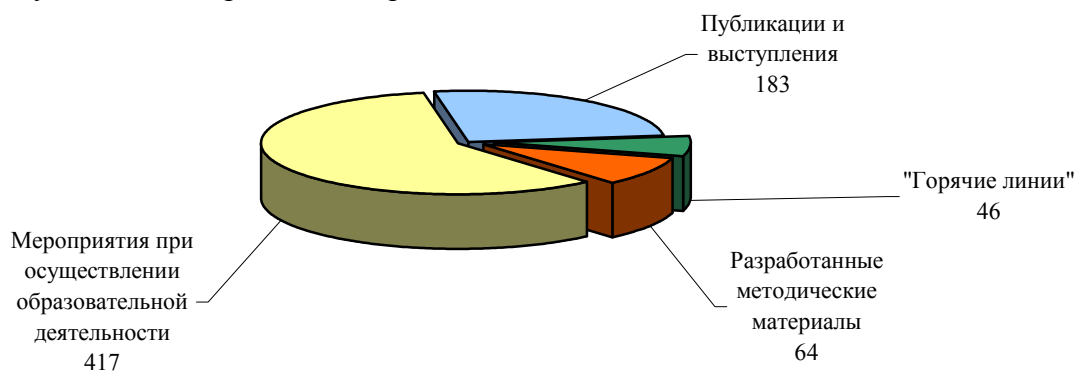
49,9 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации оказано в 10 консультационных центрах. Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2015 г. на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе «Центров гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены в табл. 5.7.

Таблица 5.7

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан  
по вопросам оказания населению транспортных услуг**

№ п/п	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме консультаций соответствующего учреждения Роспотребнадзора, %	Доля в общем объеме консультаций по Российской Федерации, %
1	ФБУЗ ФЦГиЭ по железнодорожному транспорту	677	26,4	21,3
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ямало-Ненецком автономном округе»	232	10,4	7,4
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	135	2,6	4,3
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	131	1,1	4,2
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	122	2,7	3,9
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае»	58	0,7	1,8
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	57	1,2	1,8
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	56	0,5	1,8
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	56	1,0	1,8
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	52	0,8	1,7
ИТОГО		1 576	–	49,9

Количество реализованных консультационными центрами и пунктами мероприятий по информированию потребителей в сфере оказания населению транспортных услуг в 2015 г. отражено на рис. 5.6.



**Рис. 5.6.** Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг, ед.

*Образовательные услуги*

Еще одним приоритетным направлением деятельности органов и организаций Роспотребнадзора является сфера оказания населению образовательных услуг. В рамках реализации указанного направления консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе «Центров гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, в 2015 г. проводилась информационно-консультационная поддержка граждан в указанной области.

Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2015 г. по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены в табл. 5.8.

Таблица 5.8

**Структура мероприятий по защите прав потребителей образовательных услуг**

№ п/п	Наименование направления	Количество осуществленных мероприятий, ед.
1	Консультирование	
	Количество проведённых консультаций:	2 382
1.1	в т. ч. специалистами консультационного центра для потребителей	910
	в т.ч. специалистами консультационных пунктов	1 472
1.2	Консультации, в ходе которых были составлены проекты документов:	170
	консультации, в ходе которых были составлены претензии	100
	консультации, в ходе которых были подготовлены проекты исковых заявлений	33
	консультации, в ходе которых были подготовлены проекты обращений в органы надзора (контроля)	37
2	Информирование	
	Проведено мероприятий по информированию	1 725
2.1	Публикации и выступления	79
2.1.1	– на сайте независимо от принадлежности	42
2.1.2	– в печатных изданиях, на радио и телевидении	37
2.2	Проведение «горячих линий»	40
2.3	Проведение «круглых столов», конференций, общественных акций в рамках осуществления мероприятий по образовательной деятельности	1 523
2.4	Разработка методических материалов для распространения	83
3	Экспертизы и сравнительные оценки	
3.1	Экспертизы	116
3.1.1	– для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей	72
3.1.2	– по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности	0
3.1.3	– по заявлениям потребителей	44

Динамика осуществления консультационными центрами и пунктами мероприятий по защите прав потребителей образовательных услуг представлена на рис. 5.7.

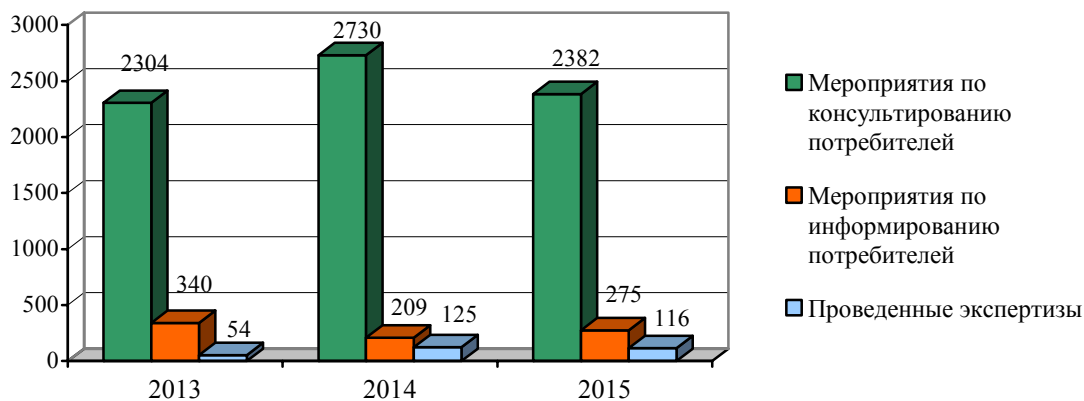


Рис. 5.7. Динамика мероприятий по защите прав потребителей образовательных услуг, ед.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе «Центров гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены на рис. 5.8.

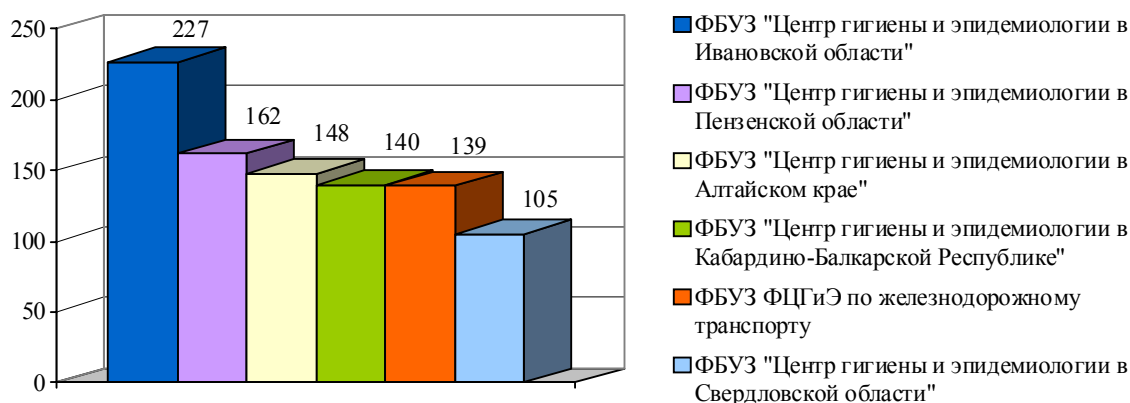


Рис. 5.8. Наиболее высокие показатели в области консультирования по защите прав потребителей образовательных услуг, ед.

#### Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2015 г. консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 15 151 мероприятие по консультированию в рассматриваемой области. Указанный показатель в 2015 г. выше аналогичного показателя за 2014 г. на 15 % (13 178).

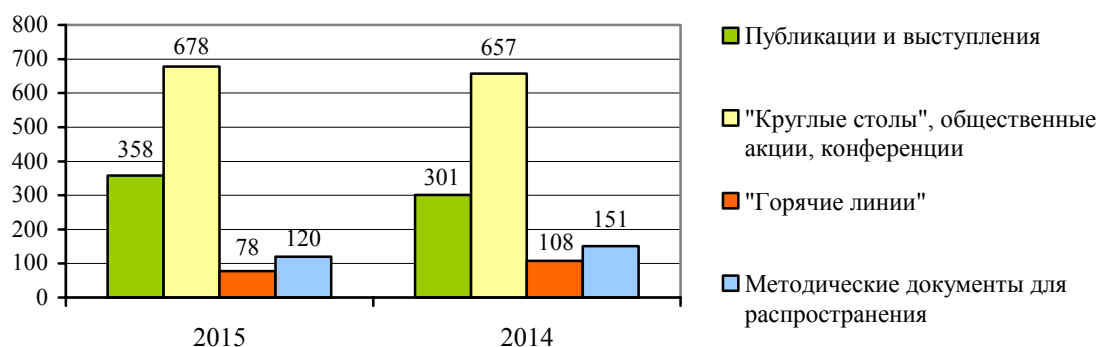
В 12 консультационных центрах оказано 44,1 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации. Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе «Центров гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены в табл. 5.9.

Таблица 5.9

**Наиболее высокие показатели в области  
консультирования потребителей бытовых услуг**

№ п/п	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме консультаций соответствующего учреждения Роспотребнадзора, %	Доля в общем объеме консультаций по Российской Федерации, %
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	864	5,9	5,7
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	748	6,3	5,2
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	698	6,8	4,6
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	650	3,8	4,3
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	605	5,6	4,0
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	506	8,1	3,4
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»	497	7,5	3,3
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	403	5,4	2,7
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	366	8,2	2,4
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	356	4,6	2,4
11	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»	325	7,0	2,2
12	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Коми»	324	7,8	2,1
ИТОГО		6 342	–	41,9

В отчетном периоде было организовано 1 234 информационных мероприятия, реализованных консультационными центрами и пунктами и отраженных на рис. 5.9.



**Рис. 5.9.** Динамика мероприятий по защите прав потребителей бытовых услуг, ед.

В сфере бытового обслуживания населения за 12 месяцев 2015 г. консультационными центрами и пунктами было реализовано 99 мероприятий по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок товара, из которых:

- 56 экспертиз для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, в том числе: 32 экспертизы организовано ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области», 17 экспертиз организовано ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», 3 экспертизы проведено ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», 1 экспертиза проведена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», 1 экспертиза проведена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области», 1 экспертиза проведена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области», 1 экспертиза проведена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Сахалинской области»;
- 41 экспертиза выполнена по заявлениям потребителей, в том числе: 23 экспертизы организовано ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области», 14 экспертиз организовано ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области», 3 экспертизы проведено ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», 1 экспертиза проведена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области»;
- 0 экспертиз по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности;
- 2 сравнительных оценки бытовых услуг организованы ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея».

На основании представленных «Центрами гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте сведений о деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, проведенного мониторинга и анализа указанных сведений можно прийти к выводу, что на муниципальном уровне создана и активно развивается сеть консультационных пунктов для потребителей.

В целом в деятельности Системы прослеживается положительная динамика в отношении реализуемых консультационными центрами и пунктами для потребителей мероприятий по информированию и консультированию потребителей.

#### *Всемирный день защиты прав потребителей*

Огромную роль в системе информирования и консультирования населения играет отмечаемый ежегодно Всемирный день защиты прав потребителей. В 2015 г. он прошел под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» («To focus on consumers' rights to healthy food»). Тематика проведения Всемирного дня защиты прав потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах Роспотребнадзора и его территориальных органов.

Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации проведено 522 совещания с участием представителей органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей и операторов сотовой связи по вопросам, связанным с заявленной тематикой Всемирного дня защиты прав потребителей.

Результаты деятельности органов и организаций Роспотребнадзора по защите прав потребителей на здоровое питание и их просвещению (информированию) были доведены до широкой общественности через средства массовой информации.

Всего территориальными органами и организациями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации проведено более 5 400 мероприятий с участием средств массовой информации, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей.

Из них:

- выступления по телевидению – 657;
- выступления по радио – 546;
- опубликовано более 4 284 материалов в прессе.

Территориальными органами и организациями Роспотребнадзора пяти субъектов Российской Федерации подготовлено и опубликовано в местных газетах статей по потребительской тематике:

– Управлениями Роспотребнадзора по Свердловской области и Республике Бурятия подготовлено и опубликовано в местных газетах 243 и 299 статей по потребительской тематике соответственно;

– Управлениями Роспотребнадзора по Республике Марий Эл опубликовано 179 печатных материала; по Новосибирской области – 164; по Тверской области – 141;

В ходе проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты потребителей, управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации были разработаны и изданы памятки для потребителей, кроме того выпущено более 43 689 буклетов и листовок.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню защиты потребителей, было уделено проведению информационно-просветительской работы среди молодежи.

Управлениями Роспотребнадзора в 81 субъекте Российской Федерации совместно с образовательными организациями, органами управления образованием в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение 9 000 потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся школ, средних и высших учебных учреждений. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 2 500 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, вузы), что составило более 451 582 человек (общеобразовательные – 396 663, средние – 37 527, высшие – 17 392).

Всего в 82 территориальных органах Роспотребнадзора было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных «горячих линий», в общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей Центров гигиены и эпидемиологии, в том числе проведено:

- «горячих линий» по телефону – 1 270 (дано более 15 000 консультаций);
- выездных консультаций потребителей – 6 346;
- консультаций в общественной приемной территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах – 38 155.

При проведении «горячей линии» было дано консультаций управлениями Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации:

- Забайкальский край – 570;
- Свердловская область – 549;
- Ростовская область – 557;
- Самарская область – 601;
- Иркутская область – 701;
- Оренбургская область – 752;
- Томская область – 754.

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 49 888 человек разных возрастных категорий.



*Информирование и консультирование потребителей. Региональные аспекты  
(на примерах работы структурных подразделений Роспотребнадзора  
в субъектах Российской Федерации)*

В Воронежской области в 2015 г. в целях повышения информированности граждан Воронежской области в сфере защиты прав потребителей организовано размещение информации на 12 терминальных комплексах Общероссийской комплексной системы информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей (ОКСИОН, г. Воронеж). Ориентировочный охват населения составил 173 000 человек. Информация передавалась с периодичностью 1 раз в 10 минут и была размещена в течение двух дней в период с 14 по 15 марта 2015 г.

В редакциях газет «Комсомольская правда» (г. Воронеж), «Вести Придонья» (г. Павловск) была организована «прямая линия» с гражданами по актуальным вопросам прав потребителей по здоровому питанию.

Опубликовано 36 статей в газетах: «Коммуна», «Воронежский курьер», «Компас потребителя», «Комсомольская правда», «Призыв», «Аннинские вести», «Раз в неделю», «Вести», «Борисоглебский вестник», «Сельская Новь», «Твоя реклама», «Вести Придонья», «Ольховатский вестник», «Подгоренец», «Наш край», «Голос Рамони», «Новоусманская нива», «Я знаю», «Лискинские известия», «Родное Придонье», «Наш Калач», «Калачеевские зори», «Семилукская жизнь», «Народное слово», «Репьевские новости», «Ленинский завет» **по темам:** «Вас обманули в магазине? Защищайтесь грамотно», «Покупатель всегда прав», «Отсутствие чека не мешает обратиться с жалобой», «О Всемирном дне защиты прав потребителей», «Здоровое питание – здоровое население», «Дата в календаре: 15 марта 2015 года Всемирный день защиты прав потребителей», «Плохое питание действует на здоровье хуже курения», «Право на здоровье», «Роспотребнадзор информирует – как вернуть некачественный товар», «Здоровое питание», «Как выбрать хорошие бананы», «Как выбрать сливочное масло», «Проверку доверьте экспертизе», «Сказочные» дети знают толк в полезной пище», «Рецепты блюд здорового питания», «Лишний вес и прочие неприятности», «Вы вправе знать о происхождении каждого продукта на столе».

Разработано 11 видов памяток, которые распространены среди населения в количестве 1 990 штук по темам: «Школьное питание – каким ему быть», «Здоровое питание», «О вкусной и здоровой пище», «Памятка для учащихся среднеобразовательных учреждений «Быть здоровым – здорово», «Правильное питание», «Как правильно питаться», «Питание полезно», «Как сберечь здоровье школьника», «Что нужно есть», «Правильное питание – путь к здоровой жизни», «Красители, консерванты и другие химические добавки».

В целях укрепления взаимодействия всей системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области по теме Всемирного дня защиты прав потребителей были организованы и проведены:

- 24 семинара среди индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, зарегистрированных на территориях Аннинского и Калачеевского районов. Количество участников составило 349 человек;

- Консультативный совет, в заседании которого приняли участие представители Управления антимонопольной службы по Воронежской области, Департамент промышленности, предпринимательства и торговли Воронежской области, Воронежского центра сертификации и мониторинга, Воронежской государственной технологической академии, Воронежского государственного аграрного университета

имени императора Петра I, Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ», общественных объединений, производителей продуктов питания и торговых сетей, осуществляющих деятельность на территории Воронежской области. На заседании Консультативного совета были рассмотрены вопросы качества и безопасности пищевых товаров, реализуемых на территории Воронежской области, поднимались вопросы об информационно-просветительской работе среди населения по здоровому питанию;

- 3 «круглых стола» по тематике: «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании» и «Об общественном мониторинге качества пищевых продуктов на Воронежском региональном потребительском рынке» (г. Воронеж), «Здоровое питание – основа здоровья» (г. Борисоглебск), на которых были обсуждены вопросы, связанные с проблемами здорового питания. В работе «круглых столов» приняли участие представители органов государственной власти, местного самоуправления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области», общественных объединений, учебных заведений, производителей и продавцов пищевых товаров.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по **Новгородской области** совместно с руководителями и представителями образовательных учреждений проведены «круглые столы» в Великом Новгороде по теме «О принципах здорового питания в школьном возрасте», в Старорусском районе с педагогами по теме «Знаете ли Вы свои потребительские права и как умеете их защищать».

Совместно с Комитетами по образованию органов местного самоуправления в общеобразовательных, средне-специальных и высших учебных организациях проведена работа среди учащихся, преподавателей и родителей, направленная на пропаганду здорового питания и разъяснение законодательства в сфере защиты прав потребителей. В дошкольных образовательных организациях городов и районов оформлены стенды по организации здорового питания «И вкусно, и полезно», «Питание и воспитание», «Права маленького потребителя», «Правильное питание – залог здоровья» и другие. Оформлены выставки детских рисунков.

С учащимися образовательных организаций проводились беседы, лекции, конкурсы, уроки-практикумы, викторины, классные часы по теме Всемирного дня защиты прав потребителей «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании».

В общеобразовательных, средне-специальных и высших учебных учреждениях (Гуманитарно-экономическом колледже, Новгородском государственном университете имени Ярослава Мудрого), отделениях ГОБУЗ «Катарсис», детского подросткового отделения ГОБУЗ ОПТД по вопросам здорового образа жизни, здоровому питанию проведены лекции (с презентацией) «Потребитель, знай свои права», «Здоровое питание как образ жизни», «О традициях здорового питания в разных культурах» и др.

Кроме того, «Центром медицинской профилактики» ГОБУЗ в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей – 14.03.2015 был организован и проведен день открытых дверей, где все желающие могли определить уровень холестерина и глюкозы в крови, измерить свой вес и определить состав тела с целью диагностики внутреннего ожирения (биоимпедансметрия), ИМТ, посетить занятие по оздоровительной гимнастике и лечебной физкультуре, получить рекомендации по здоровому образу жизни и здоровому питанию. 11 и 19 марта аналогичные акции были организованы в строительном и политехническом колледжах с раздачей санитарно-просветительных памяток, буклетов.

Центром по информированию и консультированию ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» разработан учебный материал и презентация по теме «Питание школьников» и направлен в Департамент науки и образования Администрации Новгородской области для использования в школах с целью пропаганды здорового питания среди учащихся.

Всего в образовательных учреждениях Новгородской области проведено 233 мероприятия, в которых приняли участие 13 629 учащихся 1—11 классов, 1 495 студентов средне-специальных и высших учебных заведений.

Управлением Роспотребнадзора по **Новосибирской области** особое внимание отведено информационно-просветительской деятельности среди образовательных учреждений. Управлением при взаимодействии с Минобрнауки Новосибирской области, Управлением образования мэрии г. Новосибирска организованы различные мероприятия в более 600 школах города и области. При этом привлечены к участию в тест-опросах 4 556 учащихся (по анкетам «Самое вкусное блюдо», «Знаешь ли ты свои права, покупатель», «Здоровое питание – полезное питание», «Культура питания», «Ваше мнение об организации питания в школе», «Сделай здоровый выбор» и др.), для 20 893 учеников старших классов проведены факультативные уроки («Грамотный потребитель», «Всемирный день защиты прав потребителя», «Права потребителя на здоровое питание», «Правильные продукты»). 4 000 школьников участвовало в интеллектуальных играх «Знатоки», «Витаминная семья», «Мы идем в магазин», «Вежливость между продавцом и покупателем – залог успешной торговли», «Контрольная закупка», «Кот в мешке или говорящая этикетка» и др. Посетило тематические выставки 9 700 человек. Проведено 267 конкурсов и викторин («Здоровое питание», «Внимательный покупатель», «Мы – потребители», «Лучшая стенгазета» под девизом «Права потребителей на здоровое питание» и др.), в которых задействовано около 14 000 учащихся. Организованы просмотр видеороликов, слайдов.

В формате проведения организационных мероприятий в Управлении Роспотребнадзора по **Ульяновской области** 25 марта 2015 г. было организовано проведение рабочего совещания-семинара с представителями производителей, предприятий пищевой промышленности, бизнес-сообщества Ульяновской области с обсуждением, в том числе, вопросов качества и безопасности продуктов питания, внедрения и реализации принципов ХАСП, организации государственного надзора за обеспечением требований безопасности пищевой продукции в рамках Технических регламентов Таможенного союза. Указанное мероприятие проведено во исполнение плана действий Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ульяновской области» по подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании». На семинаре были заслушаны доклады заместителя руководителя, начальников отделов Управления, представителя ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ульяновской области». В работе семинара приняли участие представители 29 крупнейших предприятий по производству пищевых продуктов, на все заданные вопросы по теме семинара были даны ответы специалистами Управления. По итогам семинара даны рекомендации по вопросам практического применения Технических регламентов Евразийского экономического союза, а также определено взаимодействие Управления по проведению совместных мероприятий с представителями бизнес-сообщества, товаропроизводителей Ульяновской области по вопросам практического применения Технических регламентов ЕАЭС.

С целью пропаганды знаний потребителей о своих правах и выявления уровня информированности населения **Свердловской области** проведены конкурсные мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей, в том числе:

- конкурс среди жителей области «Потребитель года – 2015»;
- конкурс среди специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей, «Потребительский щит»;
- конкурс среди специалистов Управления Роспотребнадзора «Надзор в объективе»;
- конкурс «Сделай «селфи» с плакатом «Я не ем фаст-фуд» и загрузи фото в социальной сети «ВКонтакте»;
- кулинарный конкурс среди жителей области «Рецепты здоровья»;
- творческий конкурс среди жителей области на тему «Литературный винегрет»;
- конкурс среди жителей области на тему «Потребительский юмор или глаза покупателя против языка продавца».

С целью консультирования потребителей и оказания практической помощи специалистами Управления и Центра организованы и проведены «горячие линии» и «дни открытых дверей».

Информация о времени и месте проведения «горячих линий» и «открытых дверей», номерах телефонов размещена на сайте Управления, Центра, на городских сайтах муниципальных образований, телевидении, радио и в печатных изданиях.

В ходе проведенных «горячих линий» консультации по телефону получили 549 жителей Свердловской области. Большая часть обращений потребителей связана с вопросами продажи непродовольственных товаров (47 %), оказанием жилищно-коммунальных услуг (21 %) и услуг связи (12 %).

Итоги проведения «горячих линий» размещены на сайтах Управления и Центра, освещены в средствах массовой информации.

В территориальных отделах Управления и филиалах Центра с 11 по 13 марта 2015 г. проведены «дни открытых дверей». Специалистами организовано консультирование граждан по вопросам потребительского законодательства.

В ходе личного приема граждан консультационные услуги получили 292 жителя Свердловской области. Потребителям оказана правовая помощь в составлении 38 претензий на общую сумму к возмещению 416 315 руб. и 15 исковых заявлений на общую сумму к возмещению 1 695 103 руб.

Наглядность изложенного материала, практические советы по восстановлению нарушенных прав позволяют населению Свердловской области грамотно и успешно использовать опубликованный материал в сфере потребительских правоотношений, касающихся оказания услуг мобильной связи.

**Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту** совместно с ОАО «Российские железные дороги» провело в 2015 г. более 10 акций «Общественная приемная – «Защита прав потребителя – пассажира железнодорожного транспорта». В рамках функционирования системы информирования и консультирования потребителей на железнодорожном транспорте осуществляют деятельность 69 консультационных пунктов при филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» на 15 железных дорогах Российской Федерации. Пунктами информирования и консультирования граждан в 2015 г. проведено 3 673 консультации (2014 г. – 2 987).

Общественная приемная – это один из наиболее эффективных способов взаимодействия и обмена информацией в цепочке «пассажир–перевозчик–владелец инфраструктуры». В 2015 г. подобные акции были приурочены к Всемирному дню защиты прав потребителей. С 12 по 18 марта 2015 г. на крупных вокзалах дальнего и пригородного сообщения специалисты территориальных отделов Управления и специалисты ОАО «РЖД», региональных пригородных пассажирских компаний проводили прием граждан по вопросам улучшения качества перевозок пассажиров в пригородном сообщении. На вокзалах Москва-Павелецкая, Москва-Ярославская специалисты Московского территориального отдела Управления приняли участие в совместной с Главным Управлением на транспорте МВД России и ОАО «РЖД» ежегодной социально-экономической акции «Час пассажира». В приеме граждан принимали участие прокурор Юго-Западной транспортной прокуратуры, руководство Павелецкого и Ярославского вокзалов г. Москвы и сотрудники причастных служб вокзалов.

На все обращения граждан даны разъяснения в рамках полномочий соответствующих ведомств и служб. Вопросы, требующие проведения проверки и принятия решения, приняты к сведению и к исполнению в рамках компетенции. Кроме того, на каждой железной дороге компании-перевозчики совместно с территориальными отделами Управления проводили соответствующие мероприятия с учетом их значимости для конкретной дороги.

Так, с 16 по 25 декабря 2015 г. на 15 вокзалах Приволжской железной дороги проходила акция «День пассажира», в которой приняли участие должностные лица Приволжского территориального отдела Управления. В городах Саратове, Волгограде, Астрахани, Балаково и др. пассажирам предлагалось заполнить анкету и оценить по 4-балльной шкале качество обслуживания в кассовых залах и залах ожидания, состояние пассажирских платформ, а также информацию о наличии мест в поездах дальнего следования. Также специалисты территориального отдела Управления отвечали на вопросы, касающиеся организации пригородных перевозок, сервиса в пригородных поездах и на вокзалах. В период проведения акций на вокзалах ст. Новосибирск, Нижний Новгород, Киров, Ярославль-Главный, Томск, Омск проведено анкетирование пассажиров на предмет оценки качества обслуживания в пригородном железнодорожном транспорте. Всего было опрошено более 1,5 тыс. человек. Основные пожелания по повышению качества обслуживания пассажиров были связаны с вопросами по борьбе с курением в электропоездах и повышению безопасности проезда в вечернее время.

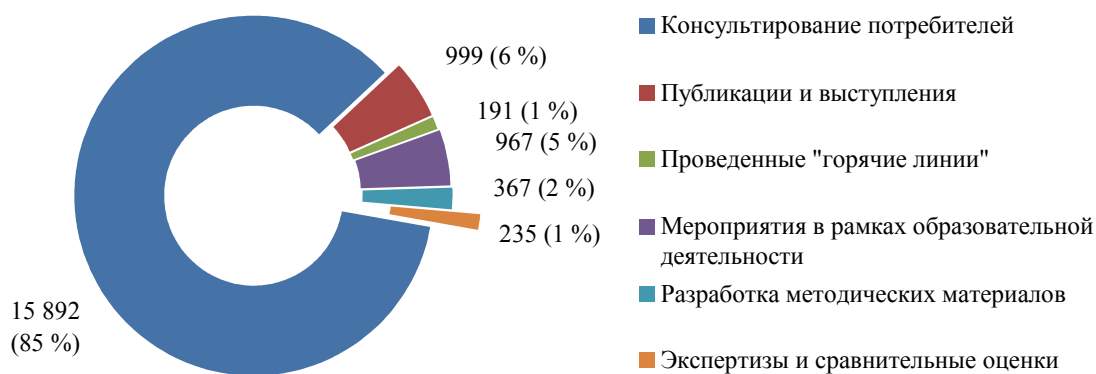
Результаты и предложения направлены руководству филиалов АО «ФПК» и региональных пригородных пассажирских компаний. По результатам участия, анкетирования и приема граждан в совместных акциях «Защита прав потребителя-пассажира железнодорожного транспорта», «Добро пожаловать» территориальными отделами Управления определены приоритетные направления, цели и задачи проводимых проверок на 2016 г.

Реализуемая на железнодорожном транспорте концепция развития консультирования и информирования потребителей находит поддержку в ОАО «Российские железные дороги». Организованы 32 тематические «горячие линии», проведено 10 семинаров, 14 «круглых столов», прочитано 172 лекции по вопросам здорового питания и защиты прав потребителей.

### 5.1. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Консультационные центры для потребителей, созданные на базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения<sup>117</sup>, призваны обеспечить реализацию просветительской функции Роспотребнадзора по предоставлению необходимой информации и консультаций потребителям финансовых услуг. В 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте функционируют 86 консультационных центров и 574 консультационных пункта для потребителей, которые разъясняют населению их права и обязанности как потребителей, а также вопросы правоприменительной практики в финансовой сфере. В работе консультационных центров и пунктов занято 802 сотрудника (справочно: в 2013—2014 гг. из-за оптимизации структуры Роспотребнадзора численность консультационных пунктов сократилась с 630 до 580, численность занятых в них специалистов – на 9 %).

Мероприятия в сфере финансовых услуг, проведенные в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, в 2015 г. составили 4,7 % от общего числа мероприятий или 20 737 мероприятий (2014 г. – 18 890 мероприятий, что на 8,9 % меньше). Из них 15 892 консультации, 2 524 мероприятия по информированию (в том числе 999 публикаций, 191 «горячая линия», 967 выступлений в рамках образовательной деятельности, 367 разработанных методических материалов) и 235 экспертных оценок (рис. 5.1.1).

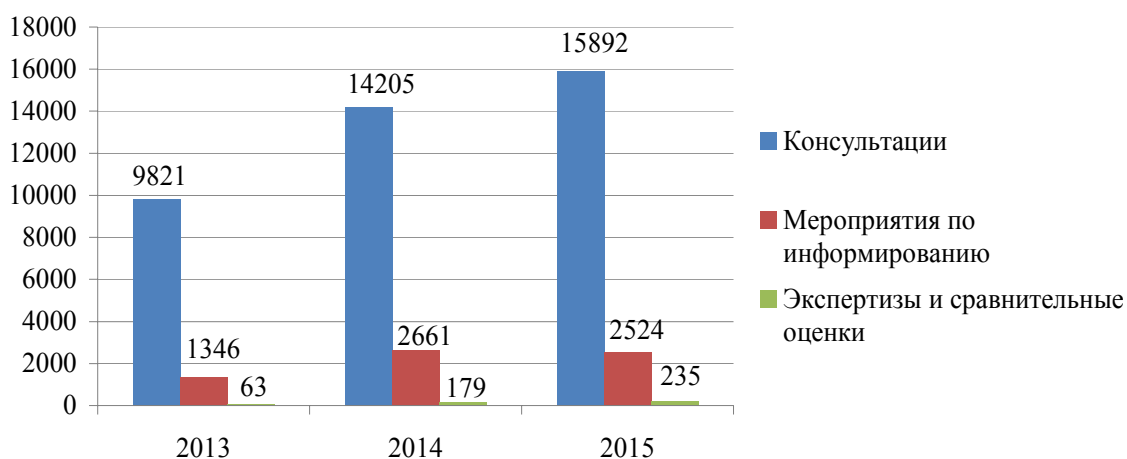


**Рис. 5.1.1.** Структура мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора

Основную часть просветительской работы составляет консультирование потребителей (85 % от общего числа мероприятий в сфере финансовых услуг), что подразумевает «пассивный» режим для сотрудников консультационных центров/пунктов (ответы на обращения потребителей финансовых услуг). Мероприятия по информированию, напротив, в основном проводятся по инициативе Роспотребнадзора и Консультационных центров/пунктов, при этом значительная часть таких мероприятий приходится на март, когда отмечается Всемирный день защиты прав потребителей (15 марта). Экспертизы и сравнительные оценки все еще редко используют-

<sup>117</sup> Приказ Роспотребнадзора от 6 апреля 2009 г. № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей».

ся в Роспотребнадзоре и подведомственных ему организациях, что связано с особенностями организации такой работы (институт частных экспертиз в Российской Федерации до настоящего времени системно не выстроен, отдельно существуют некоторые виды экспертиз, в частности, судебно-экспертная деятельность, экспертизы и исследования в рамках контрольно-надзорной деятельности, оценочная деятельность). Тем не менее, число проведенных экспертиз и сравнительных оценок демонстрирует хорошую динамику, увеличившись в 3,7 раза: с 63 экспертиз в 2013 г. до 235 экспертиз в 2015 г. (рис. 5.1.2).



**Рис. 5.1.2.** Динамика мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора

В 2015 г. потребителям было предоставлено 15 892 консультации по вопросам оказания финансовых услуг, что на 11,9 % больше, чем в 2014 г. (14 205 консультаций). В общем объеме предоставленных потребителям консультаций доля финансовых составила 4,7 %, что соответствует показателю 2014 г. (4,5 %). При этом 57 % консультаций потребителям финансовых услуг от общего их числа в Российской Федерации оказано в 20 консультационных центрах. В табл. 5.1.1 представлены результаты консультирования потребителей финансовых услуг (по показателю «количество оказанных консультаций») в этих консультационных центрах для потребителей.

Таблица 5.1.1

**Наибольшие показатели консультирования потребителей финансовых услуг<sup>118</sup>**

№	Консультационный центр для потребителей на базе регионального учреждения Роспотребнадзора	Количество консультаций, ед.	Доля в общем объеме консультаций соответствующего учреждения Роспотребнадзора, %	Доля в общем объеме консультаций по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5
1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	1 291	8,8	8,1
2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	1 159	6,7	7,3

<sup>118</sup> По данным Центра координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей // Официальный сайт ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора <http://fcgie.ru/>

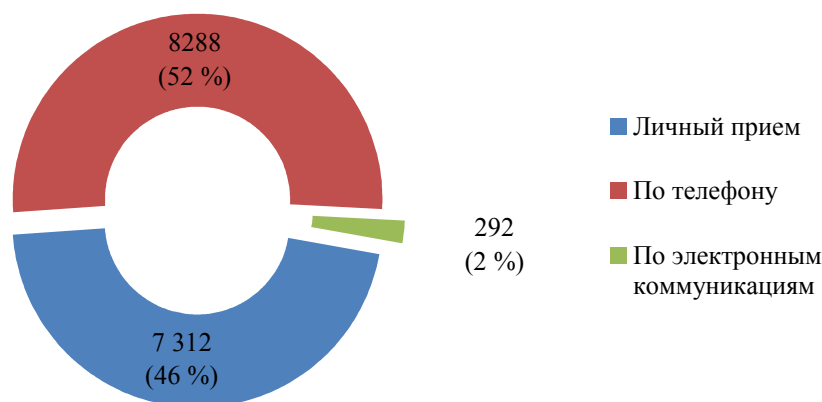
Продолжение табл. 5.1.1

1	2	3	4	5
3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	579	4,9	3,6
4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	515	7,0	3,3
5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае»	514	6,4	3,2
6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Сахалинской области»	454	7,0	2,8
7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»	422	4,1	2,7
8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	421	7,8	2,7
9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае»	388	9,4	2,4
10	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	379	7,3	2,4
11	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	372	4,8	2,3
12	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	318	7,2	2,0
13	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»	317	8,7	2,0
14	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	301	6,5	1,9
15	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия»	290	7,6	1,8
16	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	285	8,0	1,8
17	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»	272	6,2	1,7
18	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	272	2,5	1,7
19	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	270	4,3	1,7
20	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике»	249	6,0	1,6
ВСЕГО		9 071	–	57

Структура консультаций, предоставленных потребителям по вопросам оказания финансовых услуг, с 2014 г. практически не изменилась (рис. 5.1.3). Из 15 892 консультаций 9 340 (58,8 %) было оказано в консультационных центрах и 6 552 консультации (41,2 %) – в консультационных пунктах. Из них на личном приеме проконсультировано 7 312 граждан (3 602 или 49,3 % – специалистами консультационных центров, 3 710 или 50,7 % – специалистами консультационных пунктов). По телефону дано 8 288 консультаций (5 556 или 67 % – специалистами консультационных центров, 2 732 или 33 % – специалистами консультационных пунктов). С использованием электронных коммуникаций в 2015 г. было предоставлено 292 кон-



сультации (182 или 62,3 % – специалистами консультационных центров, 110 или 37,7 % – специалистами консультационных пунктов).



**Рис. 5.1.3.** Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг по видам коммуникации с потребителями

По отношению к 2014 г. все приведенные показатели незначительно возросли, за исключением консультаций, проведенных в 2015 г. в консультационных пунктах посредством электронных коммуникаций, число которых снизилось с 307 до 292 (данное обстоятельство может быть связано с «человеческим фактором», поскольку данный вид консультаций все еще сильно зависит от активности и «продвинутости» в сетевых технологиях конкретных специалистов). Данный вывод подтверждается региональным разрезом таких консультаций, в котором в настоящее время не усматриваются признаки системности, что может свидетельствовать о субъективных причинах наблюдаемой картины. Так, в 2015 г. электронные коммуникации больше всего использовались при консультировании в консультационных центрах Новосибирской и Саратовской областей, г. Москвы, а также в консультационных пунктах Свердловской, Тюменской и Новосибирской областей. В 2014 г. электронные коммуникации больше всего использовались при консультировании в консультационных центрах Амурской и Саратовской областей, Алтайского края, а также в консультационных пунктах Красноярского края, Свердловской и Тюменской областей.

Как и в предыдущем отчетном периоде, в 2015 г. количество консультаций, предоставленных потребителям финансовых услуг по телефону в консультационных центрах, существенно (в среднем в 2 раза) превысило соответствующее количество таких консультаций в консультационных пунктах, что очевидно связано с территориальным характером – консультационные пункты, как правило, находятся в «шаговой доступности» для потребителей, в то время как жители региональных центров активно используют удаленные коммуникации, в том числе самый традиционный из них – телефон. В текущем отчетном периоде в консультационных центрах и пунктах было дано 5 556 и 2 732 консультации, в 2014 г. – 4 570 и 2 439 консультаций по телефону соответственно.

Основные результаты деятельности консультационных центров и пунктов в субъектах Российской Федерации по работе с потребителями финансовых услуг по отдельным направлениям информирования и консультирования приведены в табл. 5.1.2.

Таблица 5.1.2

**Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов  
в субъектах Российской Федерации<sup>119</sup>**

Направления просветительской деятельности	Комментарий
1	2
Консультирование потребителей финансовых услуг	Лидером по количеству консультаций в сфере финансовых услуг за последние 3 года (2013—2015 гг.) остается Свердловская область (1 291 консультация, что несколько меньше, чем в 2014 г. – 1 518 консультаций), при этом она провела максимальное число консультаций на личном приеме (736 консультаций, в 2014 г. – 877). На втором месте по консультациям стоит Краснодарский край с 1 159 консультациями (в 2014 г. – 1 213 консультаций), у него же первое место по телефонным консультациям – 540 консультаций (в 2014 г. – 478 консультаций) и второе место по личным приемам – 610 консультаций (2014 г. – 735 консультаций). Третье место по количеству консультаций в сфере финансовых услуг у Алтайского края с 579 консультациями (в 2014 г. – 562 консультации)
Подготовка проектов документов по результатам консультаций потребителей финансовых услуг	В 2015 г. по итогам 2 086 консультаций были подготовлены проекты документов (обращений, претензий, исков и т. д.), что на 12,7 % больше, чем в 2014 г. (1 850). При этом в общем объеме проектов документов претензии составили 57,2 % (1 193), что на 15,8 % больше по сравнению с 2014 г. (1 030). Доля исковых заявлений в объеме подготовленных документов в 2015 г. составила 25,2 % (525 исков), что на 10 исков меньше, чем в 2014 г. Проекты документов активно готовились в Свердловской области (183), Забайкальском крае (152) и Республике Хакасия (133). Участники Топ-3 прошлого года, Краснодарский и Алтайский края переместились на 4 и 5 место (118 и 115 проектов документов соответственно). Максимальное число претензий было составлено в Забайкальском крае (99), Алтайском крае (96) и Республике Бурятия (74). Из лидеров 2014 г. в Топ-3 2015 г. вошел только Алтайский край (в 2014 г. – 81 претензия). Больше всего исков составили в Свердловской области (84), Забайкальском крае (50) и Сахалинской области (36). Наибольшее количество проектов обращений в 2015 г. в органы надзора было составлено Республикой Хакасия (90), Краснодарским краем (34) и Республикой Татарстан (33)
Публикация материалов и выступлений по вопросам финансовых услуг	В 2015 г. больше всего опубликованных материалов и выступлений зафиксировано в Свердловской области (87 информационных материалов), Иркутской области (73) и Республике Марий Эл (63). Всего по Российской Федерации было подготовлено 999 таких материалов, из них 599 (60 %) было сделано специалистами консультационных центров и 400 (40 %) – специалистами консультационных пунктов. Характерно, что на сайтах больше материалов размещали консультационные центры (484 из 678 материалов), публикации в СМИ более активно размещали консультационные пункты (206 из 321). Лидерами по количеству публикаций на сайте в 2015 г. стали Свердловская область (54 материала), Республика Марий Эл (46) и Иркутская область (37). В печатных СМИ, на радио и телевидении в 2015 г. самыми активными стали Иркутская, Саратовская и Свердловская области с 36, 33 и 33 публикациями соответственно

<sup>119</sup> По данным Центра координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей // Официальный сайт ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора <http://fegie.ru/>.

Продолжение табл. 5.1.2

1	2
Проведение «горячих линий»	Наибольшее количество «горячих линий» было проведено в Иркутской области (24), Алтайском крае (18) и Свердловской области (16)
Проведение «круглых столов», конференций, семинаров и иных видов обучения	Наибольшее количество образовательных мероприятий провели Саратовская область (162 из 967 мероприятий или 16,7 %), Приморский край (91), Краснодарский край (61), Мурманская область (59) и Алтайский край (55). В организации «круглых столов», конференций, общественных акций лучшие показатели зафиксированы в Республике Бурятия (42 из 166 мероприятий или 25,3 %), Иркутской области (22) и Кировской области (14). По другим видам образовательных мероприятий (семинары и пр.) в Топ-3 в 2015 г. вошли Саратовская область (155 мероприятий), Приморский край (91) и Мурманская область (59). Особенностью данного вида работы в 2015 г. стала преобладающая активность (в 1,5—1,7 раза) специалистов консультационных пунктов, в то время как в 2014 г. отмечалось примерно равное участие специалистов консультационных центров и пунктов в образовательных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг
Разработка методических материалов	В 2015 г. специалисты Алтайского края снова разработали больше других территориальных органов Роспотребнадзора методических материалов (48), второе место заняла Новосибирская область (29) и третье место – Челябинская область. Указанные оценки из всех приведенных в таблице являются самыми относительными, поскольку методические материалы, как правило, являются долгосрочными проектами, поэтому наработки одного года могут использоваться в последующих отчетных периодах. Также необходимо учитывать то обстоятельство, что в рамках Проекта Минфина и МБРР для системы консультационных центров и пунктов были централизованно подготовлены плакаты, брошюры и буклеты по вопросам предоставления финансовых услуг потребителям, в едином стиле и с качественной полиграфией, а также методический материал для консультирующих потребителей специалистов. В 2015 г. через территориальные органы Роспотребнадзора, консультационные центры и пункты была распространена первая партия таких материалов
Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг	Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг проводилась в 2015 г. в 6 регионах России. Из 235 таких работ 92 (39 %) выполнено в Свердловской области, где налажено хорошее взаимодействие по управлению потоками граждан, нуждающихся в консультировании, между Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и соответствующим Консультационным центром. Аналогичный показатель в 2015 г. зафиксирован в Новосибирской области – 86 экспертиз (36,6 %). Третье место заняла Новгородская область с 36 экспертизами (15,3 %). Также экспертизы и сравнительные оценки финансовых услуг делают в Сахалинской области, Республике Адыгея и Оренбургской области

С целью проведения анализа деятельности системы консультационных центров и пунктов для потребителей в субъектах Российской Федерации, их поддержки и подготовки предложений по оптимизации информационного взаимодействия региональных структур Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг консультантами ООО «ФБК» в 2015 г. был проведен очередной дистанционный опрос.

В качестве инструмента анализа консультантами была разработана Анкета для дистанционного опроса консультационных центров для потребителей и оценки изменений в их деятельности в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения финансовой грамотности населения, которая была направлена в консультационные центры в конце 2015 г. Кроме того, были направлены Методические рекомендации по проведению оценки деятельности консультационных центров для потребителей за отчетный период и информация о коротком видеоролике «Видеоинструкция по заполнению оценочных листов».

По итогам проведенного дистанционного опроса, участие в котором приняли 64 консультационных центра (77 % от всех консультационных центров для потребителей Роспотребнадзора), практически все отметили позитивные изменения, произошедшие за 2015 г. в работе системы информирования и консультирования потребителей финансовых услуг.

Наибольшее количество положительных откликов касаются изменений, связанных с развитием технологий и методов консультирования и информирования, всего в 2015 г. такие оценки дали 38 консультационных центров или 59 % от числа опрошенных (для сравнения, в 2014 г. – 32 центра или 43 %). Прогресс в сфере внутреннего и внешнего взаимодействия консультационного центра зафиксирован в 34 регионах или 33 % от опрошенных (в 2014 г. – 32 или 26 %). Улучшение квалификационно-кадрового обеспечения, включая повышение квалификации специалистов, отмечено в 21 консультационном центре или 33 % от опрошенных (в прошлом отчетном периоде этот показатель набрал наибольшее количество положительных ответов – в 67 консультационных центрах или 91 %).

Результаты опроса показали, что при консультировании потребителей финансовых услуг специалисты консультационных центров в основном пользуются Единой методикой консультирования потребителей финансовых услуг – такой ответ дали 53 региона (83 %) и Ведомственными стандартами консультирования потребителей финансовых услуг<sup>120</sup> – 52 региона или 81 % (в прошлом году этот показатель составил 90 % от числа опрошенных). Пять консультационных центров применяют только собственные методические материалы по вопросам консультирования и информирования потребителей финансовых услуг (что соответствует показателям 2014 г.).

Среди вопросов методического обеспечения, оставшихся за рамками Ведомственных стандартов консультирования, участники дистанционного опроса отметили интерес к темам: защиты интересов потребителей от неправомерной «коллекторской» деятельности – 75 % от принявших участие в опросе регионов; расторжения договора добровольного страхования жизни и здоровья по инициативе страхователя – 53 %. Несколько меньший интерес вызвала тема ипотечного кредитования – ее отметили 42 % от опрошенных (27 регионов), хотя она присутствует в практике консультирования и заслуживает внимания хотя бы в силу своей социальной значимости.

В качестве самых актуальных проблем, требующих незамедлительного решения в своей работе, консультационные центры назвали следующие темы в сфере финансовых услуг:

- дефицит квалифицированных специалистов, в том числе для работы с финансовыми организациями;
- недостаточность профильных знаний в финансовой сфере;

<sup>120</sup> Единая методика консультирования потребителей финансовых услуг и Ведомственные стандарты консультирования потребителей финансовых услуг разработаны Роспотребнадзором при поддержке консультантов ООО «ФБК».

- дефицит единых ведомственных документов по консультированию и информированию потребителей финансовых услуг.

Помимо указанных проблем, в 2015 г. для консультационных центров актуальными являлись вопросы материально-технического обеспечения (рабочие помещения, комфортные условия работы), а также необходимость эффективного взаимодействия с Центром координации и методической поддержки развития консультационных центров для потребителей, который должен осуществлять деятельность на базе ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора.

Итоги опроса консультационных центров для потребителей показали, что в большинстве из них (в 61 консультационном центре или 95 %) обращения потребителей финансовых услуг связаны с консультациями по вопросам оказания банковских услуг (по итогам опроса за 2014 г. – 70 консультационных центров или 97 %), 59 консультационных центров (2014 г. – 38) отметили наличие консультаций по страховым услугам и 45 консультационных центров (70 %) – по прочим финансовым услугам (в прошлом году этот показатель был значительно ниже и составил 6 консультационных центров или 8 %). Наименьшее количество консультаций (14 регионов) отметили появление консультаций, связанных с банкротством физических лиц, однако в ближайшие годы по объективным причинам<sup>121</sup> следует ожидать повышения интереса потребителей к данной тематике.

В большинстве консультационных центров для потребителей (57 консультационных центров или 89 %) отметили изменение объемов консультирования потребителей финансовых услуг. Так, в 46 консультационных центрах количество консультаций потребителям финансовых услуг увеличилось в среднем на 43 % (по опросам 2014 г. – в 29 центрах). Из 11 опрошенных (17 %) консультационных центров отметили сокращение объемов консультирования на 34 % в силу внешних и внутренних причин (в 2014 г. такое отмечалось в 23 консультационных центрах или 32 % от числа опрошенных).

Результаты дистанционного опроса в целом соответствуют показателям соответствующей статистики Роспотребнадзора и ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора. Некоторое снижение топовых показателей по консультированию в области защиты прав потребителей финансовых услуг в региональном разрезе при сохранении средних объемов консультирования в среднем по Российской Федерации может свидетельствовать о становлении системы консультационных центров и пунктов для потребителей, когда соответствующая работа стала меньше зависеть от субъективных факторов (прежде всего, от работы активистов), и начинает складываться из объективных параметров (в том числе таких, как количество потенциальных потребителей финансовых услуг и объемов реально оказанных им услуг финансовыми организациями в регионах).

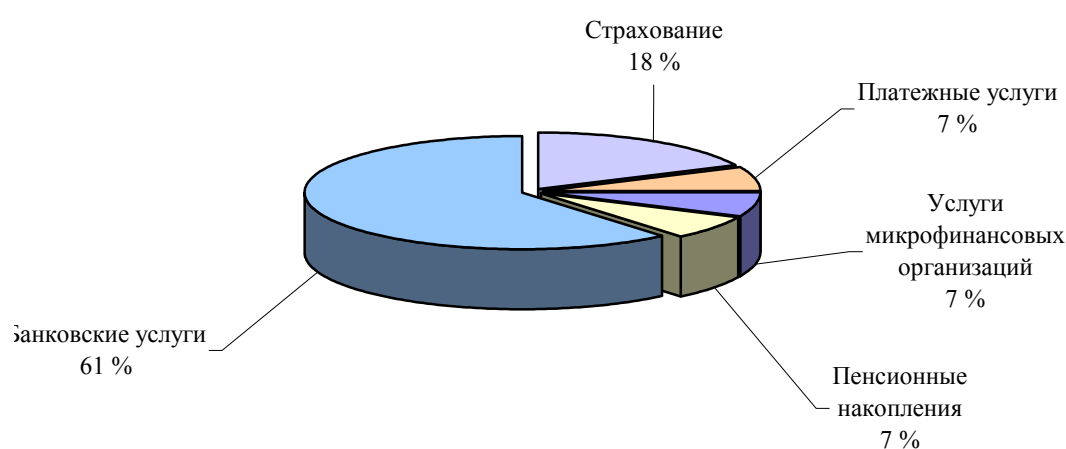
Одновременно наличие низких показателей по достаточному числу параметров, по которым ведется статистический учет (например, проанализированные выше малые объемы экспертиз и сравнительных оценок финансовых услуг) показывают возможные направления дальнейшего развития системы информирования и консультирования потребителей финансовых услуг и потенциал такого роста.

---

<sup>121</sup> Вступление в силу Федерального закона от 29 декабря 2014 г. № 476-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части регулирования реабилитационных процедур, применяемых в отношении гражданина-должника», а также издание постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 45 «О некоторых вопросах, связанных с введением в действие процедур, применяемых в делах о несостоятельности (банкротстве) граждан».

С 2012 г. Роспотребнадзор активно участвует в Проекте Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»<sup>122</sup>.

Учитывая возросшую востребованность в финансовых консультациях среди населения (в 2014 г. общее количество финансовых консультаций по сравнению с 2013 г. увеличилось на 44,6 %, а в 2015 г. по сравнению с 2014 г. – на 11,9 %), в 2015 г. в рамках Проекта с целью реализации просветительской функции Роспотребнадзора были разработаны печатные информационные материалы (буклеты, плакаты, брошюры) по различным видам финансовых услуг, в том числе: банковские вклады, кредитные и дебетовые карты, потребительские кредиты, автокредиты, ипотечные кредиты, автострахование, услуги микрофинансовых организаций и пр. (рис. 5.1.4). Созданные материалы предназначены для проведения масштабной информационной кампании по защите прав потребителей финансовых услуг.



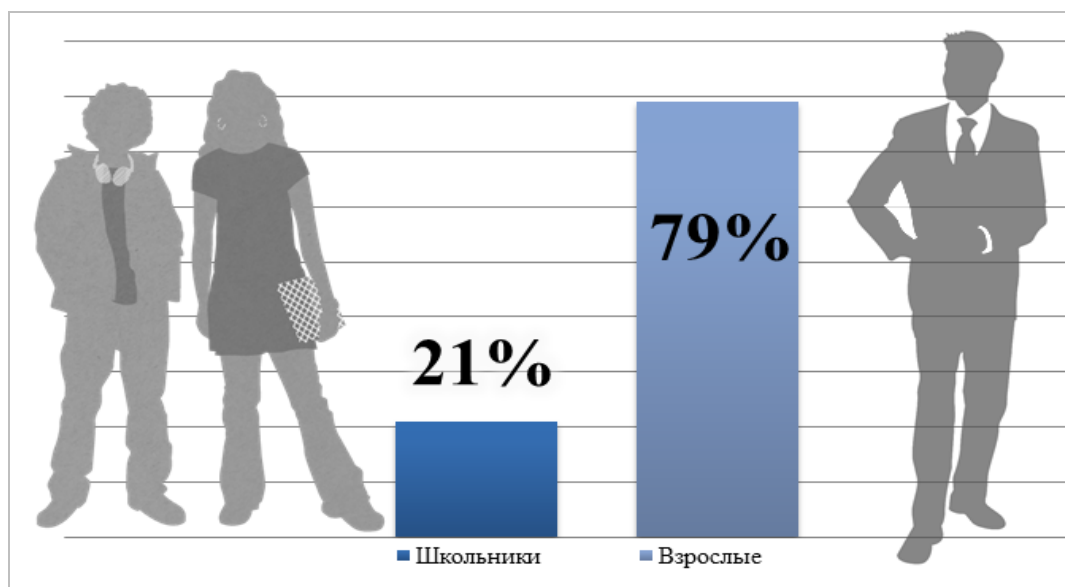
**Рис. 5.1.4.** Структура печатных информационных материалов, созданных в рамках Проекта, по видам финансовых услуг, %

Тематика, структура и содержание печатных информационных материалов разработаны на основе анализа проблематики правоприменительной практики, а также обращений и жалоб граждан, связанных с нарушением их прав как потребителей финансовых услуг, в предшествующие периоды (см. рис. 2.2.2 Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2015 г. в разделе 2.2 «Финансовые услуги»).

Таким образом, разработанная печатная продукция информирует о самых актуальных, с точки зрения нарушений прав потребителей, финансовых услугах.

Адресное воздействие на аудиторию достигается адаптацией материала под определенную группу потребителей финансовых услуг – школьники и взрослые (рис. 5.1.5). Финансовые услуги для школьников занимают особое место ввиду особого правового статуса школьников как преимущественно «потенциальных потребителей» и характера основного содержательного посыла (акцент на просветительской составляющей). С учетом особенностей восприятия формы и содержания печатной продукции детской аудиторией информация донесена в виде отдельно разработанных печатных информационных материалов, в которых доступным языком с использованием графических образов (комиксов) раскрывается основная информация и примеры поведения при пользовании финансовыми услугами.

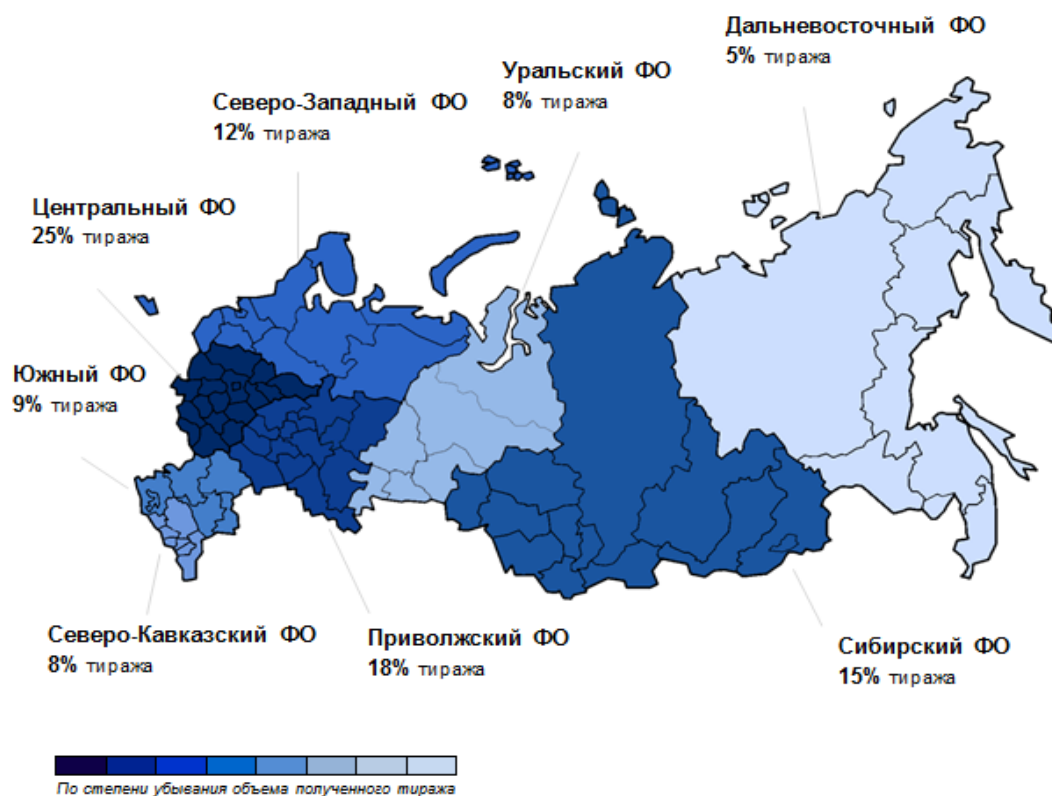
<sup>122</sup> Далее – Проект.



**Рис. 5.1.5.** Целевые аудитории печатных информационных материалов по потребителям финансовых услуг, %

Общий объем тиража выпущенной печатной продукции всех видов составил 7,74 млн экземпляров, в том числе: 7,5 млн буклетов и 130 тыс. плакатов – для распространения среди населения, а также 110 тыс. брошюр – для использования сотрудниками Роспотребнадзора в процессе консультирования граждан.

Печатные информационные материалы были направлены для дальнейшего распространения среди потребителей финансовых услуг во все управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации (рис. 5.1.6).



**Рис. 5.1.6.** Распределение тиража информационных материалов, %

С целью привлечения широкого круга общественности к проводимой информационной кампании управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации информировали население о выпуске печатных информационных материалов посредством:

- размещения на своем официальном сайте пресс-релиза о распространении информационных материалов;
- направления в адрес ключевых СМИ региона пресс-пакетов с образцами печатной продукции для использования их при подготовке к публикации статей, репортажей, выступлений по тематике защиты прав потребителей финансовых услуг;
- оформления стендов печатной информационной продукции в органах исполнительной власти, учреждениях социальной защиты, многофункциональных центрах, библиотеках, отделениях Почты России и других местах массового присутствия людей.

Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации (включая территориальные отделы и консультационные центры и пункты) используют печатную продукцию для распространения среди населения в ходе консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и на соответствующих тематических мероприятиях (рис. 5.1.7).

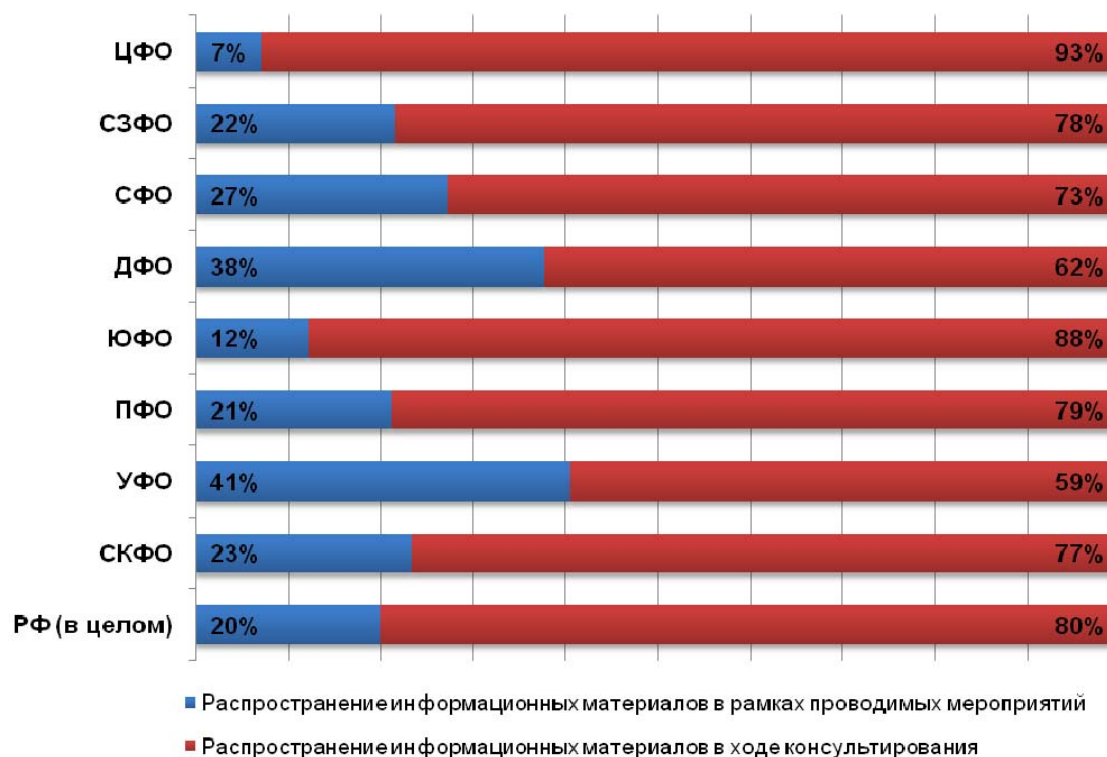


Рис. 5.1.7. Структура распространения материалов управлениями Роспотребнадзора субъектов Российской Федерации, %

Мероприятия об ответственном потребительском поведении при пользовании финансовыми услугами с использованием полученных печатных материалов проводились в различных форматах:

- обучающие мероприятия для школьников и студентов: лекции, семинары, тематические беседы;



- состязательные мероприятия для школьников и студентов: деловые игры, конкурсы и олимпиады по основам потребительских знаний;
- беседы с пенсионерами о правах потребителей финансовых услуг;
- «круглые столы», конференции, посвященные финансовой грамотности;
- дни открытых дверей по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг;
- выездные консультации граждан по вопросам защиты их прав как потребителей финансовых услуг в местах скопления людей: многофункциональных центрах, торговых центрах, местных администрациях и т. д.

Интерес представляют отдельные практики проведения мероприятий в регионах России.

**В Тюменской области** начал работу Деловой клуб «Молодежная финансовая инициатива». Представители Управления Роспотребнадзора по Тюменской области вошли в состав попечительского Совета. 30 марта 2016 г. Управлением Роспотребнадзора по Тюменской области в рамках совместной реализации проекта Деловой клуб «Молодежная финансовая инициатива» проведен обучающий семинар для школьников на тему: «Защита прав потребителей финансовых услуг. Потребительские кредиты и кредитная карта». Клуб «Молодежная финансовая инициатива» станет продолжением реализации программы по повышению финансовой грамотности, направленной, в частности, на улучшение уровня и качества потребительских знаний среди молодежи Тюменской области.

**В Свердловской области** с 1 по 31 октября 2015 г. был реализован масштабный проект «Месяц финансовой грамотности населения». Решение о проведении проекта было поддержано Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области. В течение месяца на площадках высших, средних учебных заведений и учреждений социального обслуживания проходили тематические лекции и семинары, ориентированные на широкий круг аудитории, которые включали вопросы повышения грамотности в сфере потребительского кредитования, использования банковских карт, рынка финансовых услуг, пенсионного обеспечения и страхования. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области были организованы «горячие линии» по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности населения. Программа мероприятий была проведена также в 56 муниципальных образованиях Свердловской области, лекции и обучающие семинары смогли бесплатно посетить более 13 000 человек, в том числе студенты, экономически активное население, пенсионеры. Региональные власти приняли решение сделать эти мероприятия ежегодными.

В рамках Проекта в Тверской, Волгоградской, Калининградской, Саратовской областях, а также в Ставропольском, Краснодарском краях и Республике Татарстан управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации совместно с консультантами Проекта проведено более 60 информационных мероприятий по тематике защиты прав потребителей финансовых услуг.

Часть тиража печатной продукции, не распространенная на собственных мероприятиях и консультациях, передана управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в территориальные отделы, консультационные центры и пункты, а также в организации и учреждения региона для дальнейшего распространения информационных материалов среди населения (рис. 5.1.8).

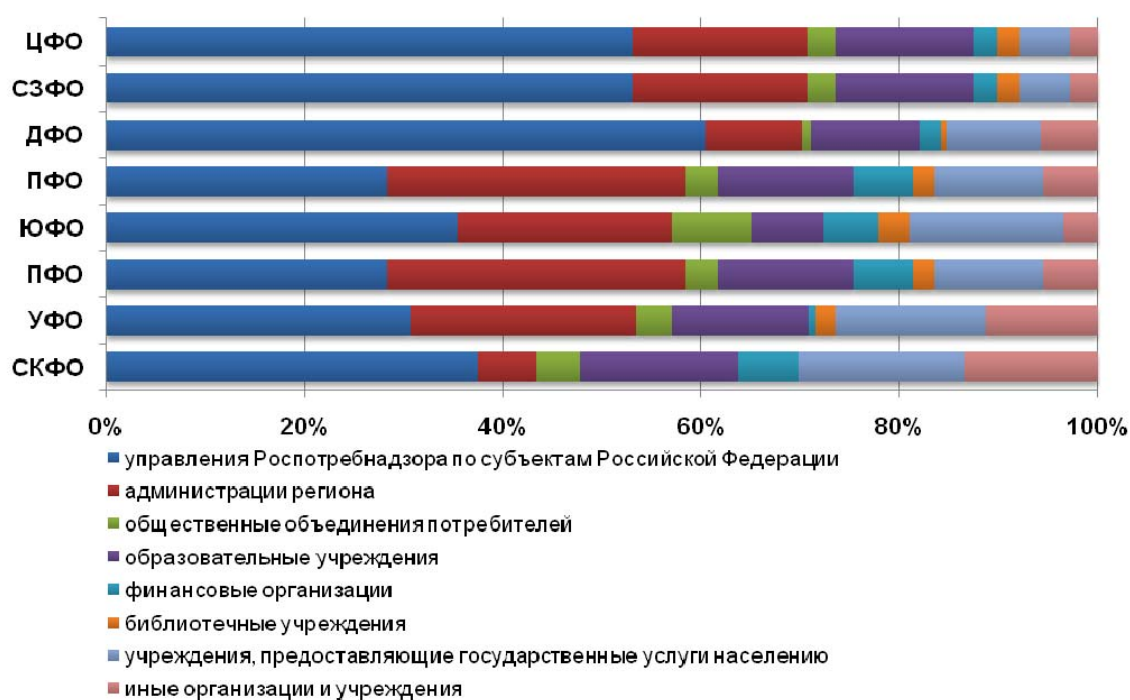


Рис. 5.1.8. Структура распределения тиража по организациям и учреждениям регионов, %

Таким образом, с целью максимального охвата населения распространение тиража осуществлялось по следующим основным каналам (рис. 5.1.9):

- управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации (включая территориальные отделы, консультационные центры и пункты);
- администрации региона (включая районные отделения и функциональные управления/отделы);
- образовательные учреждения/организации (вузы, школы, курсы повышения квалификации и др.);
- учреждения, предоставляющие государственные услуги населению: многофункциональные центры, подразделения Федеральной налоговой службы, отделения Пенсионного фонда Российской Федерации, центры занятости населения.

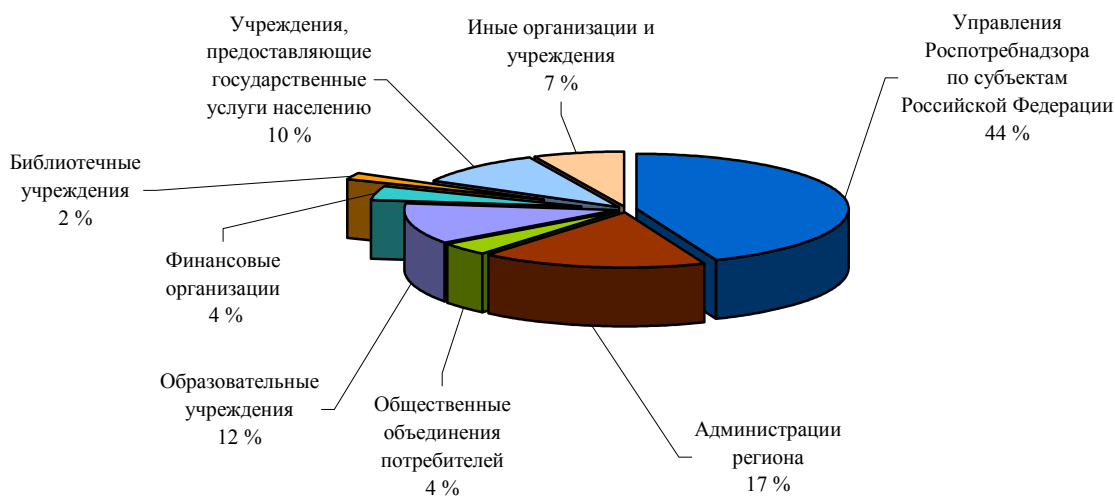


Рис. 5.1.9. Структура распределения тиража по организациям и учреждениям в целом по Российской Федерации, %

Кроме того, Управления Роспотребнадзора Ленинградской, Иркутской и Волгоградской областей печатные информационные материалы, ориентированные на владельцев автотранспортных средств (автокредит и автострахование), распространяли на автозаправочных станциях и в отделениях ГИБДД. В Пензенской области материалы распространялись также на железнодорожном вокзале и автовокзале.

В итоге региональными управлениями Роспотребнадзора в совокупности было распространено 92 % полученных печатных информационных материалов (рис. 5.1.10).

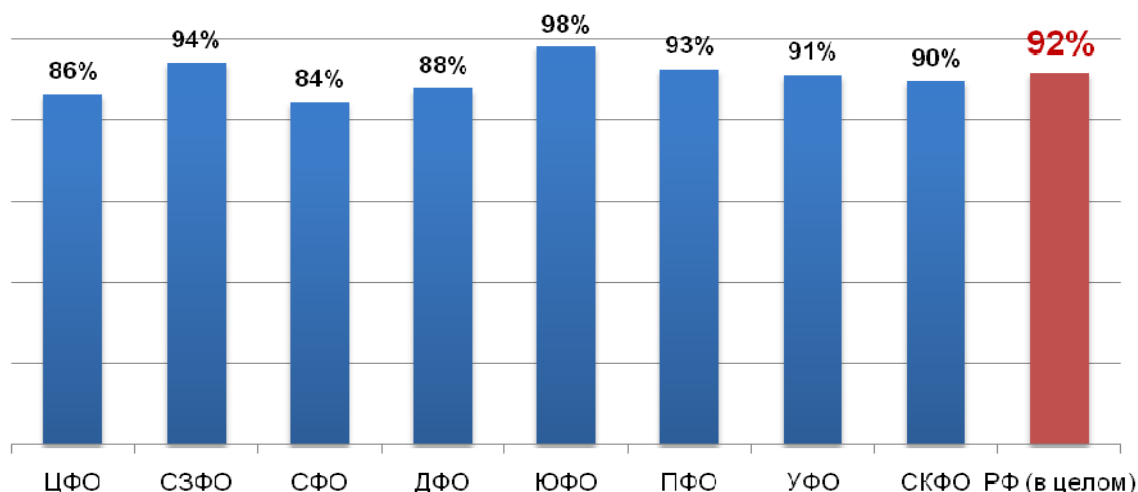


Рис. 5.1.10. Коэффициент распространения<sup>123</sup> печатных материалов

Участники мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности и граждане, обратившиеся за консультациями по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в территориальные управления Роспотребнадзора, отмечают практическую ценность разработанных информационных материалов: получение новых и важных знаний в сфере управления личными финансами, условий предоставления финансовых услуг и возможностей по защите своих прав.

Созданная в рамках Проекта серия просветительских плакатов «Хочу. Могу. Знаю.» для школьников, распространяемая управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, победила в номинации «Признание интернета» Всероссийского конкурса социальной рекламы среди органов государственной власти «Импульс» 2015 г., что также свидетельствует о положительном визуальном восприятии и позитивной оценке информационной составляющей печатных материалов аудиторией.

Таким образом, совместный Проект Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в части разработки и распространения печатных информационных материалов в полной мере реализует информационно-просветительскую функцию Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг.

По итогам 4 квартала 2015 г. и I квартала 2016 г. распространено около 7 млн экземпляров информационных буклетов и плакатов с полезными советами и памят-

<sup>123</sup> Коэффициент распространения рассчитан как отношение распространенных печатных информационных материалов к полученному тиражу.

ками по пользованию финансовыми услугами в тех или иных жизненных ситуациях, увеличилось количество проведенных специалистами Роспотребнадзора тематических мероприятий среди населения об ответственном потребительском поведении на рынке финансовых услуг.

Качество разработанных информационных материалов высоко оценила широкая общественность: в ходе работы с населением было получено множество положительных отзывов, материалы были отмечены наградой Всероссийского конкурса социальной рекламы среди органов государственной власти Всероссийской социальной рекламы «Импульс» 2015 г.

В результате реализации Проекта повысилась эффективность просветительской работы Роспотребнадзора, появились новые возможности взаимодействия с целевой аудиторией, проведения просветительских мероприятий, что в долгосрочной перспективе способствует достижению цели Проекта – повышению финансовой грамотности населения.

## **6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей**

---

---

Поскольку потребительский сектор объективно является одним из важнейших драйверов экономического развития, сотрудничество в области защиты прав потребителей на межгосударственном уровне давно стало неотъемлемой частью глобального международного сотрудничества, продолжив и в прошедшем году свое поступательное движение вперед.

Прежде всего, оно осуществляется в виде соответствующего взаимодействия в форматах известных международных органов и организаций, при этом в 2015 г. это сотрудничество воплотилось во вполне определенный результат, каковым следует считать утверждение Генеральной Ассамблеей ООН новой редакции Руководящих принципов для защиты интересов потребителей (далее также – Руководящие принципы).

Как известно, Руководящие принципы были приняты ещё на заседании Генеральной Ассамблеи ООН в 1985 г. и вплоть до последнего времени действовали в редакции 1999 г. Они включали в себя физическую безопасность; содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защиту; нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг; систему распределения основных потребительских товаров и услуг; урегулирование споров и средства правовой защиты; программы просвещения и информирования; поощрение устойчивого потребления. Кроме того, отдельный раздел был посвящен мерам, касающимся конкретных областей.

В 2013 г. Конференция ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), пересмотрев Руководящие принципы, предложила дополнить их новыми положениями, в том числе об электронной торговле и финансовых услугах<sup>124</sup>, что положило основу для начала соответствующей работы по их актуализации и наполнению новым содержанием.

В рамках этой работы 22—23 января 2015 г. в Женеве прошло специальное совещание экспертов по защите прав потребителей (Ad-Hoc Expert Meeting on Consumer Protection)<sup>125</sup>, в котором приняли участие представители более 50 стран (Российскую Федерацию представлял Роспотребнадзор), межправительственные и неправительственные организации, включая Всемирную организацию потребителей (Consumers International, CI).

Эксперты обсудили Доклад о методах пересмотра Руководящих принципов для защиты интересов потребителей (Report on the Modalities for the Revision of the United Nations Guidelines on Consumer Protection) и Проект Резолюции по защите прав потребителей (Draft Resolution for Consideration by the General Assembly). Доклад выявил необходимость обновления некоторых положений Руководящих принципов, несмотря на их правоприменимость и эффективность. В частности, была отмечена важность дальнейшего обсуждения таких вопросов, как электронная торговля, финансовые услуги, защита персональных данных, а также международные аспекты защиты прав потребителей. При этом многие эксперты выступили за создание международной организации по защите прав потребителей в мировом масштабе,

---

<sup>124</sup> Доклад об осуществлении Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей (1985—2013 годы) (Implementation report on the United Nations Guidelines on Consumer Protection (1985—2013)).

<sup>125</sup> Ad Hoc Expert Meeting on Consumer Protection. Documents //Официальный сайт ЮНКТАД <http://unctad.org>.

подчеркивая необходимость образования международной структуры для регулярно-го обсуждения вопросов защиты прав потребителей.

В 2015 г. ЮНКТАД опубликовала текст проекта Резолюции по защите прав потребителей, предусматривающей внесение изменений в Руководящие принципы. Одна из корректировок коснулась замены во всех принципах слова «правительства» на «государства-члены». Появился новый раздел «Сфера применения», который определил, что Руководящие принципы относятся ко всем работам и услугам В2С<sup>126</sup>, включая услуги государственных предприятий. Было определено, что для целей Руководящих принципов система защиты прав потребителей включает в себя законодательство, процедуры, механизмы и программы государств-членов, отраслевые стандарты и рекомендации по защите прав и интересов потребителей, а также по улучшению их благосостояния. Изменения коснулись и самого понятия «потребитель» – он стал рассматриваться как физическое лицо, независимо от гражданства, действующее в личных или семейных целях. В то же время каждое государство вправе утвердить собственное определение с учетом национальных требований. Количество принципов увеличилось на 3 и достигло 10 (рис. 6.1).



Рис. 6.1. Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей

Были внесены следующие изменения и дополнения в цели Руководящих принципов:

- доступ потребителей к товарам и услугам первой необходимости (по предложению СИ); защита прав уязвимых и обездоленных потребителей;
- наличие механизмов разрешения споров и средства правовой защиты потребителей;
- обеспечение уровня защиты потребителей, пользующихся услугами электронной торговли, в объеме, который гарантируется другими формами торговли;

<sup>126</sup> В2С – Business to Consumer или работы и услуги, которые оказываются населению как конечным потребителям.

- защита личной информации покупателя (по предложению СІ) и всемирная свобода обмена информацией.

Добавлен новый раздел «Принципы добросовестной деловой практики», который раскрывает отличительные черты коммерческой деятельности, в том числе онлайн – операций, и включают в себя следующие положения:

*Справедливое и равное отношение к потребителям.* Поставщики товаров и услуг должны справедливо и честно относиться к потребителям, поскольку это является неотъемлемой частью культуры бизнеса. Они должны избегать недобросовестных практик, особенно по отношению к уязвимым и обездоленным потребителям;

*Коммерческое поведение.* Поставщики товаров и услуг не должны применять незаконные, дискриминационные или вводящие в заблуждение методы работы по отношению к потребителям, поскольку это приводит к дополнительным рискам или наносит ущерб потребителям;

*Раскрытие информации и прозрачность.* Поставщики товаров и услуг должны предоставлять полную, точную, не вводящую в заблуждение информацию о товарах и услугах, условиях, сроках, сборах и конечной цене в целях принятия потребителем взвешенного решения. Указанная информация должна находиться в открытом доступе;

*Усиление образования и информированности населения.* Поставщики товаров и услуг должны разрабатывать программы и механизмы развития навыков и знаний потребителей, включая финансовую грамотность, для того, чтобы понять потенциальные риски, включая финансовые, при принятии решений;

*Защита личной информации.* Поставщики товаров и услуг должны защищать информацию о потребителях посредством контроля и специально разработанных механизмов безопасности персональных данных;

*Претензии и споры потребителей.* Поставщики товаров и услуг должны создать условия для обеспечения механизмов рассмотрения претензий, которые позволяют быстро, доступно, справедливо, прозрачно, с условием разумной платы получить ответ на свои обращения. При этом поставщики должны учитывать внутренние и международные стандарты, а также альтернативные механизмы разрешения споров.

Помимо этого, Руководящие принципы дополнены новым разделом А «Национальная политика по защите прав потребителей». Данный принцип раскрывает основы обязанности каждого государства разрабатывать стандарты защиты прав потребителей, которые должны поощрять:

- добросовестную деловую практику;
- понятную и актуальную информацию для потребителей и регулирующих органов, которая может включать лицензию на осуществление деятельности, юридическое и торговое наименование, фактический адрес, официальный сайт, адрес электронной почты, номер телефона и другие средства связи; понятную и актуальную информацию о товарах и услугах, условиях и сроках совершаемых операций;
- прозрачную схему подтверждения, отмены совершенной сделки, а также возврата денег за нее;
- понятные условия договора, которые являются справедливыми;
- безопасные механизмы платежей;
- доступные и быстрые механизмы разрешения споров и возмещения ущерба/компенсации;
- конфиденциальность и сохранность данных потребителя;
- просвещение потребителей и поставщиков.

Кроме того, государства-члены должны гарантировать, что органы по защите прав потребителей имеют необходимые человеческие и финансовые ресурсы для соблюдения законодательства в области защиты прав потребителей и помощи в возмещении потребителям ущерба. Данная поправка вызвала споры еще на этапе ее обсуждения в рамках работы Комитета ОЭСР по потребительской политике, и ее включение в Руководящие принципы означает хороший прогресс в повышении эффективности системной защиты прав потребителей на государственном уровне в странах – участницах ООН.

Принцип «Содействие соблюдению экономических интересов потребителей и их защита» дополнен необходимостью стремления со стороны государств-членов гарантировать, что система защиты прав потребителей не направлена на защиту внутренних поставщиков товаров и услуг от конкуренции и применяется добросовестно, что является важным фактором для пресечения «потребительского экстремизма» и выхолащивания идей консьюмеризма.

Принцип «Меры по удовлетворению претензий потребителей» был переименован в «Урегулирование споров и средства правовой защиты» и дополнен рядом новых положений, согласно которым государствам-членам следует поощрять развитие справедливых, эффективных, прозрачных, независимых и беспристрастных механизмов рассмотрения претензий потребителей посредством административных, судебных и внесудебных (досудебных) разбирательств, в том числе на международном уровне. При этом особое внимание уделено уязвимым и обездоленным потребителям. Государствам-членам также следует обеспечить потребителям доступ к средствам судебной защиты, которые не требуют расходов, отсрочек, и в то же время не являются обременительными для общества и поставщиков товаров и услуг.

Доступность к механизмам разрешения споров и возмещения ущерба должна увеличиваться, в особенности в международных случаях. Государства-члены должны гарантировать, что рассмотрение коллективных жалоб происходит быстро, прозрачно, понятно, за разумную плату и доступно как для потребителя, так и для поставщика, в том числе в случае банкротства и чрезмерной задолженности (при этом поправка, касающаяся случаев банкротства, была инициирована Российской Федерацией). Государствам-членам следует сотрудничать с поставщиками и сообществами потребителей во избежание дальнейших конфликтов, в целях понимания, как сделать механизмы разрешения споров доступными для потребителей, каким образом они могут подать жалобу.

В принцип «Программы просвещения и информирования потребителей» включены образовательные программы для потребителей по финансовым услугам и электронной торговле.

В Руководящие принципы включен новый раздел «Электронная торговля», применительно к которой закреплено главенство следующего принципа: уровень защиты прав потребителей в сфере электронной коммерции должен быть не ниже уровня при традиционных видах торговли. Государствам-членам надлежит работать над повышением защиты данных потребителей, которые используются при совершении электронных сделок, развитием эффективной и прозрачной системы защиты прав потребителей в этой связи. Государства-члены могут при необходимости пересматривать существующую систему защиты прав потребителей, приводить в соответствие законодательство об электронной торговле (электронной коммерции), доводить необходимую информацию до потребителей и поставщиков товаров и услуг о правах и обязанностях на цифровом рынке. Государства-члены могут рассматривать международные принципы и стандарты, регулирующие электронную торговлю, и применять их в своей практике. В частности, они могут изучать Руководящие прин-



ципы для защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли ОЭСР (Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce of the Organisation for Economic Cooperation and Development).

СІ выступила с предложением расширить раздел электронной торговли, включив в него операции, совершаемые с помощью мобильных устройств, и положения о защите прав потребителей цифровых продуктов. Однако в итоговый проект данные положения не вошли, поскольку оборот цифровых продуктов может быть связан с вопросами интеллектуальной собственности, что требует тщательной проработки, в том числе в части последствий распространения защиты прав потребителей на соответствующие объекты прав<sup>127</sup>. Помимо прочего, СІ внесла предложение включить в принцип, касающийся электронной коммерции, некоторые аспекты, связанные с денежными переводами, гарантиями по банковским вкладам, доступностью финансовых услуг, платежами через мобильные устройства связи и ответственным кредитованием.

Принцип «Финансовые услуги» в новой редакции Руководящих принципов предусматривает, что государства-члены должны разработать законодательную базу по защите прав потребителей финансовых услуг, определить надзорные органы, а также создать механизмы контроля и страхования активов потребителей, включая депозиты.

Государства-члены должны разрабатывать стратегии финансовой грамотности населения. Они должны содействовать надлежащему раскрытию информации, гарантировать, что финансовые институты подотчетны и ответственны за действия своих авторизованных агентов. Поставщики финансовых услуг должны иметь положение о конфликте интересов с целью предотвращения потенциальных конфликтных ситуаций. В случае возникновения конфликта интересов между поставщиком и третьей стороной потребитель должен быть оповещен об этом во избежание возможного ущерба. Государства-члены должны обеспечить ответственное поведение поставщиков и их авторизованных агентов, включая ответственное кредитование и продажу товаров, которые соответствуют потребностям и средствам потребителя. Государства-члены должны содействовать обеспечению контроля защиты финансовых данных потребителя, в том числе от злоупотреблений и мошеннических действий. Государства-члены должны создать нормативную правовую базу, обеспечивающую экономическую эффективность и прозрачность денежных переводов. Таким образом, потребители получают понятную информацию о ценах, обменных ставках, сборах и прочих издержках по движению денежных средств. Государства-члены должны принимать меры по укреплению и интеграции мер по финансовой доступности, финансовому образованию и защите потребителей при совершении ими финансовых сделок.

Государства-члены могут рассмотреть и при необходимости использовать Принципы высокого уровня по защите прав потребителей финансовых услуг Группы двадцати/ОЭСР, Принципы доступности финансовых услуг Группы двадцати, Надлежащую практику доступности финансовых услуг Всемирного банка (G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection, G20 Principles for Financial Inclusion, Good Practices for Innovative Financial Consumer Inclusion of the World Bank) во внутреннем нормативном правовом регулировании.

---

<sup>127</sup> В Российской Федерации Закон «О защите прав потребителей» распространяется только на гражданский оборот товаров, работ, услуг. Однако вопрос частичного распространения сферы защиты прав потребителей на интеллектуальную собственность, которая является самостоятельным объектом гражданских прав, периодически обсуждается.

Раздел «Международное сотрудничество» Руководящих принципов также претерпел значительные изменения. Так, в его новой редакции государства-члены должны усилить сотрудничество в борьбе с мошенническими действиями и вводящей в заблуждение международной торговой практикой. Органы по защите прав потребителей должны пытаться решить проблемы, возникающие при международном сотрудничестве. Государства-члены и органы по защите прав потребителей должны использовать существующие международные связи, рекомендуется заключать двусторонние и/или присоединяться к многосторонним соглашениям о защите прав потребителей, а также использовать прочие межгосударственные инициативы с целью реализации Руководящих принципов.

Согласно пересмотренным Руководящим принципам государства-члены должны создавать условия для того, чтобы органы по защите прав потребителей играли ведущую роль в развитии законодательной базы по противодействию мошеннической и недобросовестной деятельности поставщиков товаров и услуг. Государства-члены вправе назначать орган или уполномоченное агентство по защите прав потребителей, которое будет обеспечивать взаимодействие по вопросам Руководящих принципов. Также они должны наделить органы по защите прав потребителей полномочиями по расследованию и ведению дела в отношении мошеннической и недобросовестной деятельности поставщиков товаров и услуг. Данные полномочия должны распространяться на работу с иностранными органами по защите прав потребителей и другими аналогичными органами.

Государства-члены должны рассматривать участие в двусторонних и многосторонних договорах как процесс улучшения судебного и межведомственного сотрудничества по вопросам возврата иностранных активов и соблюдения законов при международных сделках. Они могут применять международные принципы и стандарты по защите потребителей от мошеннических и недобросовестных международных сделок, например, Руководящие принципы ОЭСР для защиты потребителей от мошеннической и нечестной трансграничной коммерческой практики (Guidelines For Protecting Consumer From Fraudulent and Deceptive Commercial Practices Across Borders of the Organisation for Economic Cooperation and Development).

В Руководящих принципах появился новый раздел «Международный институциональный аппарат», включающий в себя институциональные механизмы, а также функции Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, которая является основой институционального аппарата по защите прав потребителей и должна быть создана в рамках ЮНКТАД.

---

*Справочно: Межправительственная группа экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей должна выполнять следующие функции:*

*– проведение ежегодного форума с целью многосторонних консультаций, обсуждений и обмена мнениями между государствами-членами по вопросам, относящимся к Руководящим принципам, их реализации и опыту их использования;*

*– периодическое проведение исследований по вопросам Руководящих принципов и распространение их результатов среди государств-членов, обмен опытом и улучшение Руководящих принципов;*

*– проведение экспертных обзоров национальной политики по защите прав потребителей государств-членов;*

*– сбор и распространение информации о Руководящих принципах и шагах государств-членов, которые были предприняты на национальном и региональном уровнях для обеспечения эффективной реализации целей и положений Принципов;*

*– обеспечение технического содействия развивающимся странам в части разработки, обеспечения и соблюдения нормативно-правовых актов о защите прав потребителей;*

---

- рассмотрение документов, исследований и отчетов организаций ООН, международных организаций и сетей, обмен рабочими программами, а также материалами консультаций;
- сотрудничество по вопросам технического содействия и определение рабочих проектов для обмена опытом;
- выпуск рекомендаций и отчетов о политике защиты прав потребителей государств-членов, включая реализацию Руководящих принципов;
- отчеты и взаимодействие государств-членов с Конференциями ООН по рассмотрению всех аспектов комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой;
- периодический пересмотр Руководящих принципов в соответствии с полномочиями, которые даны Конференциями ООН по рассмотрению всех аспектов комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой;
- определение методов и процедур осуществления полномочий Межправительственной группы.

При исполнении своих функций ни Межправительственная группа, ни ее подразделения не оценивают деятельность или поведение отдельных государств-членов, ни отдельные операции индивидуальных предприятий. Межправительственная группа и ее подразделения не должны быть вовлечены в разбирательства с предприятиями, которые занимаются определенными сделками. Группа должна создать процедуры, которые могут использоваться при работе с конфиденциальными данными.

СИ и Российская Федерация поддержали создание подобного органа и выступили за наделение указанными полномочиями Комиссии по защите прав потребителей под эгидой ООН.

В июле 2015 г. семью странами Ближнего Востока и Северной Африки было проведено региональное совещание по защите прав потребителей. Высокопоставленные представители министерств государств, регуляторов, судебной власти, науки, частного сектора, а также ассоциаций потребителей приняли участие в данной работе<sup>128</sup>. Участники обсудили опыт усиления законодательства в области защиты прав потребителей, работы соответствующих организаций, международного сотрудничества, а также возникающие в данной области проблемы.

Особое внимание было уделено вовлечению женщин в экономику и, как следствие, в сферу защиты прав потребителей и конкурентной политики. Поскольку женщина как потребитель часто ущемляется в правах (в основном согласно традициям и укладу страны, а не по закону), она должна быть обеспечена равными правами с мужчинами и занять свое место как на региональном, так и государственном уровнях.

По итогам совещания ЮНКТАД выпустит доклад, а также программу региональных мероприятий.

На 20-м Всемирном конгрессе СИ (Consumers International World Congress), прошедшем в Бразилии в ноябре 2015 г., основной темой обсуждения также стала ожидавшая своего утверждения на проходившей в то же время 70-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН новая редакция Руководящих принципов<sup>129</sup>.

В ходе обсуждения было отмечено изменение процесса взаимодействия между правительственными организациями, ответственными за защиту прав потребителей и поставщиками товаров и услуг. Также была отмечена совместная работа всех заинтересованных сторон по пересмотру Руководящих принципов ООН для защиты

<sup>128</sup> [http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1053&Sitemap\\_x0020\\_Taxonomy=UNCTAD%20Home;#1475;#Competition Law and Policy](http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1053&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD%20Home;#1475;#Competition Law and Policy).

<sup>129</sup> [http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1132&Sitemap\\_x0020\\_Taxonomy=UNCTAD%20Home;#1475;#Competition Law and Policy](http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1132&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD%20Home;#1475;#Competition Law and Policy).

интересов потребителей, в связи с чем участники конгресса выразили надежду, что ЮНКТАД обеспечит достаточные усилия для еще более скоординированной мировой системы защиты прав потребителей, достигая при этом целей устойчивого развития.

Одновременно отмечалось, что одним из самых ожидаемых событий является создание Межправительственной группы экспертов по законодательству в области защиты прав потребителей при ЮНКТАД (Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy). Основная перспектива состоит в давно назревшем появлении специального института, сконцентрированного на проблемах потребителей всего мира, в том числе таких, как трансграничные, вводящие в заблуждение, действия, двойные стандарты и несовершенные механизмы возмещения ущерба.

Отмечая успехи Межправительственной группы экспертов по конкуренции (Intergovernmental Group of Experts on Competition), участники Конгресса выразили надежду, что Межправительственная группа экспертов по законодательству в области защиты прав потребителей станет площадкой по обмену лучшей практикой, укреплению национального законодательства в данной области и проведению на добровольной основе различного рода обзоров. Участники Конгресса пришли к выводу, что необходимо гарантировать участие поставщиков и групп потребителей в работе по созданию всемирной системы по защите интересов покупателей, отметив в целом необходимость более детального отражения и исследования аспектов защиты прав потребителей для оперативного решения текущих и будущих проблем.

В ноябре 2015 г. на 70-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН Комитетом по экономическим и финансовым вопросам (Вторым комитетом) консенсусом была одобрена Резолюция по защите интересов потребителей, предусматривающая принятие пересмотренных Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей (одобрение стало возможным благодаря совместным усилиям делегаций России, Франции, Европейского союза (ЕС), Бразилии и Перу).

22 декабря 2015 г. Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций (ООН) приняла пересмотренные Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей, которые должны создать платформу для более тесного международного сотрудничества между государствами-членами в интересах потребителей.

Обновленная редакция Руководящих принципов предусматривает создание в рамках Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) Межправительственной группы экспертов по вопросам законодательства в области защиты прав потребителей. Предполагается, что переходный период становления нового органа займет около двух лет. Роспотребнадзор в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации с 2015 г. осуществляет работу по подготовке к участию Российской Федерации в указанной Межправительственной группе, в связи с чем была сформирована рабочая межведомственная группа, включающая представителей заинтересованных федеральных органов исполнительной власти (Роспотребнадзор, МИД России, Минэкономразвития России, ФАС России и др.).

Неослабевающее внимание к вопросам, связанным с защитой прав потребителей, проявлялось в 2015 г. в рамках деятельности Группы двадцати (G20) и со стороны Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).

На саммите Группы двадцати (G20) в Анталье (Турция), который проходил 15—16 ноября 2015 г., лидеры G20 отметили необходимость совместной работы всех участников финансового рынка с целью привлечения населения с низкими доходами в качестве продавцов и покупателей. В заключительном коммюнике лидеры стран отметили, что в течение всего года работали над проблемой устойчивого развития доступности финансовых услуг. В частности, была проделана работа по обеспечению доступа к таким финансовым услугам, как платежи, депозиты и кредиты.

Разработанный в 2015 г. План G20 по национальным денежным переводам позволит реализовать конкретные шаги по снижению средней стоимости денежных переводов среди стран до 5 %. Вследствие этого люди с низкими доходами будут иметь больше возможностей совершать операции на финансовых рынках. При этом страны G20 также приветствовали работу на данном направлении Глобального партнерства за финансовую доступность (Global Partnership for Financial Inclusion, GPFI).

Лидеры G20 направили запрос в Совет по финансовой стабильности (Financial Stability Board, FSB) с просьбой совместно с Всемирным банком (World Bank, WB) и другими заинтересованными органами определить масштабы вывода средств при корреспондентских банковских отношениях, его влияние на доступность финансовых услуг, а также возможные ответные меры<sup>130</sup>.

За два месяца до саммита состоялся очередной Форум ответственных финансов (Responsible Finance Forum), участники которого обсуждали проблемы «цифровых финансов» (электронная коммерция в части финансовых услуг) для беднейших слоев населения. Форум дает уникальную возможность обсуждения программ финансового просвещения и мер по защите прав потребителей, которые способствуют повышению надежности каналов использования цифровых финансов для двух миллионов человек, которые не имеют доступа к финансовым услугам. Вместе с тем возрастают риски, связанные с цифровыми (электронными) финансовыми услугами. Основная роль Форума заключается в том, чтобы разъяснить их природу для незащищенных слоев населения, а также приложить усилия по уменьшению возникающих рисков.

Ведущие исследователи рассказали о последних исследованиях в области предоставления финансовых услуг для незащищенных потребителей, вовлечении поставщиков финансовых услуг и законодателей в работу по совершенствованию стандартов деятельности для повышения доступности финансовых услуг. Были определены обязанности заинтересованных сторон по дальнейшему исследованию способов продвижения и обеспечения доступности цифровых финансовых услуг для всех категорий потребителей. Эксперты представили новые подходы к распространению финансовых услуг, а также иные аспекты финансового просвещения. Цифровые финансовые услуги имеют большое преимущество по сравнению с наличными расчетами, поскольку они более прозрачны для потребителей, более понятны для молодежи, а также обеспечивают лучшую защиту интересов граждан при должном регулировании<sup>131</sup>.

Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) в сентябре 2015 г. выпустила Доклад для министров финансов и глав центральных банков Группы двадцати «Об эффективных принципах по поддержке реализации Принципов высокого уровня G20/ОЭСР по долгосрочному финансированию для институциональных инвесторов» (Summary Report On Effective Approaches to Support Implementation of the G20/OECD High-Level Principles on Long-Term Investment Financing by Institutional Investors<sup>132</sup>). Одним из вопросов Доклада стал принцип финансового образования и информированности, а также защиты прав потребителей, имея в виду, что защита прав потребителей финансовых услуг должна быть неотъемлемой частью законодательной, регулирующей и надзорной основы при одновременном учете разнообразия национальных особенностей, мировых рынков и развития регулирующих положений финансового сектора.

<sup>130</sup> <http://gpmf.org/sites/default/files/documents/G20-Antalya-Leaders-Summit-Communique-.pdf>.

<sup>131</sup> <http://www.cgap.org/news/sixth-annual-responsible-finance-forum>.

<sup>132</sup> <http://g20.org.tr/wp-content/uploads/2015/09/Summary-Report-on-Effective-Approaches-to-Support-Implementation-of-the-G20-OECD-High-Level-Principles-on-LTI-Financing.pdf>.

В докладе подчеркивается, что законодательство должно отражать характеристики, тип и разнообразие финансовых услуг и их потребителей, определять права и обязанности последних, оперативно реагировать на новые услуги, технологии и способы их оказания. Должны быть созданы механизмы по защите потребителей от финансовых угроз, злоупотреблений и ошибок, осуществлено регулирование и надзор за деятельностью как поставщиков финансовых услуг и их авторизованных агентов, так и поставщиков сопутствующих услуг с учетом особенностей отрасли.

Неправительственные заинтересованные стороны, включая объединения потребителей и поставщиков, а также профессиональные объединения должны беспрепятственно получать необходимые консультации при изменении законодательства. Все заинтересованные стороны должны быть вовлечены в процесс финансового образования. Потребители должны свободно получать понятную информацию о защите своих прав и выполнении обязанностей. Кроме того, должны существовать механизмы, способные помочь настоящим и будущим потребителям получать знания, развивать навыки и умения, понимать существующие риски, включая финансовые, принимать осознанные решения, а также предпринимать эффективные действия по улучшению своего благосостояния. Должны быть обеспечены, в особенности для незащищенных групп потребителей, общее финансовое образование и необходимая информация для углубления финансовых знаний. Принимая во внимание национальные особенности, финансовое образование должно поддерживаться как часть стратегии защиты прав потребителей финансовых услуг и развития финансового просвещения, при этом финансовое образование должно сопровождать потребителей с самого раннего возраста.

Важная роль отводится в докладе также необходимости содействия выполнению всеми заинтересованными сторонами международных принципов и правил в отношении финансового образования, которые разрабатывает Международная сеть финансового образования, МСФО (International Network on Financial Education, INFE).

При этом общие подходы в области законодательства о защите прав потребителей и доступности финансовых услуг в докладе сводятся к следующему:

- правительства гарантируют, что финансовые организации, чья деятельность подлежит регулированию, следуют правилам по защите потребителей, которые закреплены законодательно и способствуют соблюдению этими организациями кодексов поведения профессиональных сообществ, а также применению лучшей практики в указанной области;

- правительства включают положения по защите прав потребителей финансовых услуг и финансовому образованию в регулируемую и надзорную основу деятельности институциональных инвесторов, одобряют меры для страхователей и пенсионных фондов при работе с клиентами с целью защиты инвесторов и отслеживают изменения розничных финансовых услуг с целью идентификации рисков деятельности участников рынка, а также предлагаемых финансовых услуг;

- правительства одобряют стратегии доступности финансовых услуг, объединяющие в себе как стратегию, так и план действий, которые охватывают все финансовые услуги и все категории населения, уделяя особое внимание школьникам, студентам, женщинам и малоимущим группам населения, при этом положения о доступе к финансовым услугам и банковским операциям могут добавляться к финансовым, потребительским, платежным и инвестиционным кодексам.

Применительно к стратегиям финансового образования правительства:

- устанавливают приоритетные направления развития, распространяют их на все заинтересованные стороны, разрабатывают дорожные карты и методические рекомендации по их реализации;

- поддерживают инициативы развития финансового образования, включая уроки финансового просвещения в школах, тем самым развивая финансовую грамотность населения с ранних лет;
- разрабатывают программы финансового образования, которые включают в себя долгосрочные сбережения, инвестиции, страхование жизни и негосударственные пенсионные фонды, а также информацию о рисках, преимуществах и недостатках, издержках потребителей, предупреждают о потенциальных угрозах, знакомят с механизмами подачи жалоб;
- обеспечивают информацией и инструкциями по долгосрочным сбережениям и инвестициям посредством семинаров, рабочих групп, веб-сайтов (включая онлайн калькуляторы, сравнительные таблицы), наглядных материалов, а также специально проводимых мероприятий.

При этом правительства могут сотрудничать с государственными и частными организациями в вопросах финансового образования или координировать их работу в данном отношении (согласно Руководящим принципам ОЭСР/МСФО по работе частных и некоммерческих организаций в области финансового образования 2014 года (OECD/INFE 2014 Guidelines on Private and Non-For Profit Stakeholders in Financial Education)), создавать программы по долгосрочным сбережениям и инвестициям в зависимости от потребностей той или иной группы населения.

В марте 2015 г. ОЭСР совместно с МСФО дополнили Показатели оценки финансовой грамотности и доступности (2015 OECD/INFE Toolkit For Measuring Financial Literacy And Financial Inclusion)<sup>133</sup>, содержащие вопросы о финансовом поведении, привычках и знаниях, которые соответствуют определенному уровню финансовой грамотности и доступности.

Вопросы построены таким образом, чтобы сравнивать разные страны. Они включают данные о поведении, привычках и финансовых знаниях взрослого населения, процессе выбора тех или иных финансовых услуг, долгосрочного финансового планирования, осведомленности о финансовых услугах, уровне финансового благосостояния и социально-демографическую информацию.

Кроме того, в 2015 г. ОЭСР совместно с МСФО выпустили Основы финансовой грамотности для молодежи (OECD/INFE Core Competencies Framework on Financial Literacy for Youth), содержащие рекомендации для молодежи в возрасте от 15 до 18 лет.

Документ состоит из двух разделов и двух приложений. Первый раздел раскрывает цели, сферу применения, ключевые проблемы и пути их решения, описывает основные компоненты системы финансового образования для молодежи. Второй раздел включает в себя непосредственно Основы финансовой грамотности для молодежи (далее – Основы).

В приложении 1 содержится обзор результатов проведенной работы по программам финансового образования для молодежи и школьников, информация о дополнительных ресурсах, относящихся к данной проблематике. Приложение 2 анализирует, как опыт Международной программы по оценке образовательных достижений учащихся в области финансовой грамотности (PISA) и анализ последующих данных способствовали развитию Основ.

Главными компонентами Основ являются: учет потребностей молодежи; актуальность при любых условиях обучения; учет базовых навыков при формировании программ; поддержка занятости; определение различных уровней знаний.

<sup>133</sup> В 2010 г. ОЭСР апробировало Показатели оценки финансовой грамотности и доступности. В течение 2011—2014 гг. они были использованы более чем в 30 странах. В 2013 г. Показатели были одобрены лидерами Группы двадцати (G20).

Будучи достаточно гибким документом, призванным раскрыть универсальные подходы к финансовому образованию молодежи, Основы могут быть адаптированы к различным национальным особенностям с учетом культуры и сложившегося уровня финансовой грамотности молодого поколения.

На протяжении всего 2015 г. в ОЭСР велась подготовка к Министерской конференции 2016 г. по вопросам цифровой экономики. В рамках этой работы Комитет ОЭСР по потребительской политике поставил задачу пересмотреть Рекомендации ОЭСР по руководящим принципам для защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли 1999 г. (Recommendation of the Council concerning Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce).

Действовавшая вплоть до начала 2016 г. первоначальная редакция Рекомендаций уже явно не учитывала тех изменений последнего десятилетия, связанных с объективно возросшей ролью сети Интернет, которые привели к формированию новой глобальной сферы e-commerce, и тем самым не могла в полной мере обеспечить защиту интересов потребителей.

На 90-й сессии Комитета ОЭСР по потребительской политике, проходившей 19—21 октября 2015 г. в Париже, финальная редакция пересмотренных Рекомендаций стала одним из наиболее остро обсуждаемых вопросов. Российская Федерация в лице Роспотребнадзора, входившая еще начиная с 2014 г. в рабочую группу Комитета по подготовке этого документа, приняла активное участие в соответствующей работе, которая в целом велась с учетом и во взаимосвязи с процессом «параллельного» пересмотра Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей.

В результате пересмотренные Рекомендации ОЭСР – Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce – были утверждены в марте 2016 г.<sup>134</sup>

В ходе 90-й сессии Комитета ОЭСР по потребительской политике отдельное внимание было уделено практическим аспектам и перспективам развития экономических отношений, основанных на так называемых сделках P2P (peer-to-peer, P2P – равный с равным), осуществляемых их участниками при разного рода коммерческом, а в отдельных случаях также и некоммерческом, посредничестве соответствующих интернет-платформ (eBay, Amazon, Uber, Airbnb и др.), а также значению использования в потребительской политике поведенческих аналитических наработок.

Представители Роспотребнадзора в своем выступлении на 90-й сессии Комитета ОЭСР по потребительской политике, также как и на предыдущей 89-й сессии, проходившей в апреле 2015 г., выступили с докладом об актуальных событиях в сфере защиты прав потребителей, произошедших в Российской Федерации в 2015 г. При этом отдельная часть выступления была посвящена разработке проекта Концепции государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2025 г., а также инициативе по разработке проекта федерального закона, который будет регулировать деятельность «агрегаторов» товаров и услуг в сети Интернет, что полностью коррелировалось с работой Комитета по актуализации Рекомендаций ОЭСР по руководящим принципам для защиты интересов потребителей в контексте электронной торговли 1999 г. Помимо этого, участники заседания были проинформированы о ходе реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

В 2015 г. продолжалось развиваться международное сотрудничество в области защиты прав потребителей, а также в смежных с этой сферой областях, оказывающих непосредственное воздействие на положение потребителей (прежде всего,

---

<sup>134</sup> <https://www.oecd.org/sti/consumer/ECommerce-Recommendation-2016.pdf>.



это касается финансового сектора экономики) в рамках Евразийского экономического союза (ЕАЭС) и Содружества независимых государств (СНГ).

ЕАЭС – международная организация региональной экономической интеграции, учрежденная 29 мая 2014 г. Российской Федерацией, Республикой Беларусь и Республикой Казахстан. Со 2 января 2015 г. членом ЕАЭС стала Республика Армения, а с 12 августа 2015 г. – Республика Кыргызстан (рис. 6.2).



Рис. 6.2. Состав ЕАЭС

*Справочно: В 2000 г. было образовано Евразийское экономическое сообщество (ЕврАзЭС), в рамках которого в 2010 г. был создан Таможенный союз и в 2012 г. начало функционировать единое экономическое пространство (общий рынок). Создание ЕАЭС стало завершающим этапом экономической интеграции ряда постсоветских стран.*

*Целью ЕАЭС является создание условий для стабильного развития экономик государств-членов, формирование единого рынка товаров, услуг, капитала и трудовых ресурсов, а также модернизация, кооперация и повышение конкурентоспособности национальных экономик в условиях глобальной экономики. Договором предусмотрены четыре основные свободы – свободы движения товаров, услуг, капитала и рабочей силы.*

*Согласно Разделу 12 договора о ЕАЭС граждане государства-члена, а также иные лица, проживающие на его территории, пользуются на территориях других государств-членов такой же правовой защитой в области защиты прав потребителей, что и граждане этих государств-членов. Они имеют право обращаться в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, а также суды. В рамках проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей реализуется обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о товарах (работах, услугах), изготовителях (продавцах, исполнителях), а также развитие правовой грамотности и правосознания потребителей, их осведомленности о характере, способах осуществления своих прав и интересов. Особое внимание уделяется программам просвещения в области защиты прав потребителей как неотъемлемой части обучения граждан в образовательных системах государств ЕАЭС.*

На международном экономическом форуме «Интеграция – новые возможности и пути выхода из кризиса», проходившем в марте 2015 г., Министр по экономике и финансовой политике Евразийской экономической комиссии Тимур Сулейменов инициировал создание в рамках ЕАЭС Совета по финансовой стабильности (опыт ряда стран мира свидетельствует о том, что анализ надежности финансовой системы, взаимодействие надзорных и регуляторных органов, проведение согласованной макроэкономической политики проводится именно советами по финансовой стабильности, примеры – Совет по финансовой стабильности стран Группы двадцати и Совет министров экономики и финансов при Европейской комиссии).

Основной целью такого совета в рамках ЕАЭС, по мнению министра, должна стать координация макроэкономической, валютной, монетарной, налоговой и бюджетной политики. Кроме того, совет будет наделен функциями по мониторингу действий национальных правительств и выработке рекомендаций в данной области с последующим отчетом перед Высшим Евразийским экономическим советом. По словам министра, «деятельность данного Совета будет способствовать выработке решений по устранению негативных последствий экономического кризиса в государствах ЕАЭС, созданию условий для их устойчивого развития. На площадке этого органа можно было бы обеспечить эффективное взаимодействие».

Совет по финансовой стабильности должен стать консультационно-координационным органом, ответственным за процессы интеграции регулирования финансово-экономической деятельности, обеспечения макроэкономической стабильности и развития финансовых рынков. Он должен обладать дополнительными функциями в сравнении с задачами национальных советов по финансовой стабильности. В него должны входить представители Евразийской экономической комиссии (ЕЭК), а также национальных министерств финансов и экономик.

---

*Справочно: Совет будет обладать следующими функциями:*

*– выявление и анализ рисков для развития финансовых систем и экономик государств-членов ЕАЭС;*

*– обеспечение координации деятельности и взаимных консультаций по главным направлениям национальной финансово-экономической политики государств (изменение ставок денежно-кредитного рынка; существенные колебания курсов национальных валют; значимые изменения национальных режимов валютного регулирования; налоговая и бюджетная политика);*

*– выработка согласованных мер по предупреждению кризисных явлений в случае несоблюдения государствами-членами количественных значений макроэкономических показателей, предусмотренных Договором о ЕАЭС;*

*– координация и взаимное консультирование в рамках разработки ключевых документов в финансовой сфере, обсуждение ключевых изменений в национальных законодательствах.*

---

В апреле 2015 г. на заседании Консультативного комитета по финансовым рынкам было принято решение о включении в Договор о ЕАЭС положения о гармонизации финансовых сфер государств-членов Союза на базе международных стандартов и лучшей международной практики. Для банковских организаций такими документами станут соглашения Базельского комитета по банковскому надзору (Basel Committee on Banking Supervision), для страховых организаций – документы Международной ассоциации страховых надзоров (International Association of Insurance Supervisors), для рынка ценных бумаг – документы Международной организации комиссий по ценным бумагам (International Organization of Securities Commissions).

В ходе того же заседания прошло обсуждение работы над Соглашением о требованиях к осуществлению деятельности на финансовых рынках и плане гармонизации законодательства государств-участников Единого экономического пространства в финансовой сфере. Помимо прочего, был подготовлен Протокол о присоединении Правительства Республики Армения и Центрального банка Республики Армения к Соглашению об обмене информацией, в том числе конфиденциальной, в финансовой сфере в целях создания условий на финансовых рынках для обеспечения свободного движения капитала от 23 декабря 2014 г.

Важным вопросом заседания стало обсуждение целесообразности разработки нового страхового продукта автогражданской ответственности в государствах-членах ЕАЭС, а также перспективы и возможности создания перестраховочной емкости<sup>135</sup> государств-членов ЕАЭС. Кроме того, обсуждались перспективы взаимодействия между государствами-членами ЕАЭС по обмену сведениями, входящими в состав кредитных историй.

На заседании, проходившем 25 мая 2015 г., Коллегия Евразийской экономической комиссии (ЕЭК) приняла решение о создании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Евразийского экономического союза, а также утвердила Положение о названном Комитете. Это решение принято в соответствии с требованиями Договора о ЕАЭС. Комитет станет консультативным органом ЕЭК по проведению согласованной политики в сфере защиты прав потребителей государства-членов ЕАЭС. Политика будет направлена на формирование в рамках всего Союза равных условий защиты прав потребителей от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов, подготовку рекомендаций для ЕЭК по применению мер для повышения эффективности взаимодействия уполномоченных органов в этой сфере и т. д.

До принятия Высшим Евразийским экономическим советом соответствующего решения обязанности председателя Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов Евразийского экономического союза были закреплены за Членом Коллегии (Министром) по вопросам технического регулирования ЕЭК.

28 сентября 2015 г. распоряжением Коллегии ЕЭК № 101 был утвержден состав Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов ЕАЭС. В Комитет включены руководители и ответственные представители уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей стран Союза, а в качестве независимых экспертов – представители объединений потребителей и бизнес-сообщества стран ЕАЭС (всего – более 20 человек)<sup>136</sup>.

---

*Справочно: Комитет будет осуществлять:*

- проведение консультаций по вопросам формирования единых подходов в проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей;*
- подготовку предложений по взаимодействию уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей;*
- подготовку предложений по проектам рекомендаций Комиссии для государств-членов в сфере защиты прав потребителей;*

---

<sup>135</sup> Перестраховочная емкость – оценка финансовой возможности перестраховщика или страховщика принять риск на перестрахование. В договоре перестрахования перестраховочная емкость означает максимальную сумму, в пределах которой перестраховщик будет обязан оплатить страховщику приходящиеся на его долю убытки. С макроэкономической точки зрения емкость отражает совокупные возможности перестраховочного рынка.

<sup>136</sup> <http://www.eurasiancommission.org/ru/nae/news/Pages/29-09-2015-5.aspx>.

*– рассмотрение иных вопросов в сфере защиты прав потребителей в рамках проведения консультации.*<sup>137</sup>

---

На заседании Коллегии ЕЭК 12 октября 2015 г. был одобрен проект Соглашения о требованиях к осуществлению деятельности на финансовых рынках, предусматривающего гармонизацию законодательства в финансовой сфере. Документ был направлен в государства – члены ЕАЭС для проведения внутриведомственного согласования. Соглашение позволяет создать общий финансовый рынок в рамках ЕАЭС, взаимно признавать лицензии на осуществление банковской, страховой деятельности, а также услуг на рынке ценных бумаг. Оно будет способствовать формированию свободного доступа государств – членов ЕАЭС на финансовые рынки единого экономического пространства. Дальнейшая гармонизация финансового законодательства обеспечит свободное движение финансовых услуг и капитала (процесс должен быть завершён к 1 января 2025 г.).

Процесс гармонизации финансового законодательства касается и сферы защиты прав потребителей финансовых услуг (статья 1 Соглашения), что создаст единые правила финансового поведения для граждан в каждом государстве – члене ЕАЭС.

В октябре 2015 г. на заседании Консультативного комитета по финансовым рынкам в г. Минске был одобрен проект Концепции Соглашения о взаимодействии государств – членов ЕАЭС по обмену сведениями, входящими в состав кредитных историй. Данное Соглашение направлено на создание равных условий для всех потребителей при оказании кредитных услуг в финансовых организациях, расположенных в любом государстве ЕАЭС.

В ноябре 2015 г. на Международном финансово-банковском форуме государств-участников СНГ «Минские деловые встречи» среди актуальных задач по обеспечению стабильности финансовых рынков ЕАЭС обсуждался вопрос создания Совета по финансовой стабильности ЕАЭС на уровне руководителей Министерств финансов, Министерств экономики и национальных (центральных) банков государств-членов ЕАЭС, а также членов Коллегии ЕЭК. При этом к 2025 г. планируется создать наднациональный орган, ответственный за регулирование финансового рынка ЕАЭС. Данная работа будет включать и учреждение рабочей группы на базе международного финансового центра «Астана», которая будет разрабатывать механизм функционирования общего финансового рынка ЕАЭС, включая его правовое обеспечение.<sup>138</sup>

Содружество независимых государств (СНГ) – межгосударственная организация, созданная в 1991 г. с целью осуществления сотрудничества в политической, экономической, экологической, гуманитарной, культурной и иных областях. Учредителями СНГ выступили Республика Беларусь, Российская Федерация и Украина, подписавшие Соглашение о создании Содружества Независимых Государств. На начало 2016 г. участниками СНГ являются 11 государств (9 из которых – страны-члены СНГ): Азербайджанская Республика, Республика Армения, Республика Беларусь, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Республика Молдова, Российская Федерация, Республика Таджикистан, Туркменистан, Республика Узбекистан и Украина.

Одним из органов отраслевого сотрудничества СНГ является Консультативный совет по защите прав потребителей государств – участников СНГ, созданный в 2011 г. для координации взаимодействия органов по защите прав потребителей стран

---

<sup>137</sup> Положение «О Консультативном комитете по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза»

<http://www.eurasiancommission.org/ru/act/txnreg/depsanmer/kk/Pages/default.aspx>.

<sup>138</sup> В подготовке раздела использовалась информация Официального сайта Евразийской экономической комиссии <http://www.eurasiancommission.org>.

Содружества. Совет состоит из представителей восьми стран-участников СНГ. Его председателем все эти годы неизменно является руководитель Роспотребнадзора.

В прошедшем 7—8 апреля 2015 года в г. Сочи восьмом заседании Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ приняли участие представители соответствующих профильных органов государственной власти Республики Беларусь, Республики Казахстан, Кыргызской Республики, Республики Молдова, Российской Федерации и Республики Таджикистан, а также представители общественных объединений потребителей из Республики Беларусь и Российской Федерации.

Члены Совета заинтересованно обсудили целый комплекс вопросов, представляющих взаимный интерес, проинформировали друг друга о наиболее актуальных аспектах проводимой работы, основных направлениях совершенствования и развития национального законодательства в области защиты прав потребителей, результатах надзорной деятельности в своих странах, приоритетах и проблемах в этой сфере.

Со стороны Российской Федерации на примере деятельности Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю была представлена подробная информация, характеризующая основные формы и направления осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и меры по информированию и консультированию потребителей при обеспечении детского отдыха и предоставлении туристских, экскурсионных и санаторно-курортных услуг гражданам, результаты обеспечения защиты прав потребителей в период подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в городе-курорте Сочи, а также наработанный опыт, связанный с обеспечением защиты прав потребителей в чрезвычайной ситуации, которая была вызвана произошедшим на территории Краснодарского края в июле 2012 г. разрушительным наводнением. При этом участникам заседания была предоставлена возможность непосредственного ознакомления с организацией работы по консультированию и информированию потребителей в ходе посещения расположенного в аэропорту города Сочи консультационного пункта для потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» в городе Сочи.

Заслушав и обсудив информацию, представленную членами Совета от Республики Молдовы и Республики Казахстан, посвященную соответственно созданию национальной информационной системы по надзору за рынком в Республике Молдове и ходу реализации мероприятий, направленных на создание и функционирование информационной системы в сфере защиты прав потребителей Республики Казахстан, члены Совета были единодушны в признании необходимости дальнейшего продолжения практики взаимобмена информацией о проводимой работе в данном направлении, имеющей в равной степени большое значение для всех государств Содружества.

Одним из ключевых решений восьмого заседания Совета стало одобрение проекта доклада о состоянии уровня финансовой грамотности населения и развития финансового просвещения в государствах-участниках СНГ, ставшего ещё одним значимым итогом совместной работы его членов.

По уже сложившейся традиции Совет с большим интересом заслушал информацию о мероприятиях, приуроченных и посвященных тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, который отмечался 15 марта 2015 г., отметив очевидную значимость проблемы здорового питания в том числе и для населения стран Содружества.

На девятом заседании Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ, состоявшемся 26 ноября 2015 г. в г. Москве, в котором приняли участие представители Республики Беларусь, Республики Казахстан, Кыргызской Республики, Республики Молдова, Российской Федерации и Республи-

ки Таджикистан, пристальное внимание было уделено новациям пересмотренных Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей, находившихся в тот момент на рассмотрении 70-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН в целях их утверждения соответствующей резолюцией.

Участники заседания поздравили членов Совета – коллег из Конфедерации обществ потребителей (КонфОП), которые 18—21 ноября 2015 г. участвовали в Конгрессе Всемирной организации потребителей (Consumers International) в Бразилии, с избранием КонфОП в состав Совета CI – исполнительного органа Consumers International наряду с FOMCA (Малайзия), Consumer Reports (США), CIN (Кения), CHOICE (Австралия), VZBV (Германия), Датским советом потребителей (Danish Consumer Council), Гонконгским советом потребителей (Hong Kong Consumer Council), IDEC (Бразилия), Test-Achats (Бельгия), Потребительским советом Фиджи (CCF), CUTS (Индия) и La Tribuna del Consumidor (Эквадор).

В числе других рассмотренных вопросов, вызвавших повышенный интерес, была заслушана информация о национальных платежных системах Республики Беларусь и Российской Федерации<sup>139</sup>.

Отдельный вопрос был посвящен решению Совета глав правительств СНГ, прошедшего 30 октября 2015 г. в г. Душанбе (Республика Таджикистан), на котором рассматривался и получил высокую оценку разработанный и представленный Консультативным советом по защите прав потребителей государств – участников СНГ доклад «О повышении уровня финансовой грамотности и развитии финансового образования в государствах-участниках СНГ». В рамках продолжения совместной работы в этом направлении членами Совета был рассмотрен и в целом одобрен проект Соглашения о сотрудничестве государств – участников СНГ в области правового просвещения потребителей.

Доклад «О повышении уровня финансовой грамотности и развитии финансового образования в государствах-участниках СНГ» был подготовлен на основе информации, предоставленной ведомствами государств – участников СНГ, регулирующими эту сферу, и общественными объединениями потребителей. В нем отмечено, что развитие рынков финансовых услуг существенно влияет на потребительский спрос населения и выдвигает новые задачи перед системами государственной и общественной защиты прав потребителей. Одним из важных компонентов формирования эффективной системы обеспечения прав потребителей является финансовая грамотность населения, актуальность которой наиболее остро проявляется в условиях финансово-экономических кризисов.

За последние годы государства – участники СНГ проделали большую работу по построению, реализации и совершенствованию систем финансового просвещения граждан. Подготовлены национальные стратегии финансового образования, разработаны программы повышения финансовой грамотности граждан. Практически во всех государствах – участниках СНГ создана институциональная среда, в рамках которой осуществляется взаимодействие уполномоченных государственных органов, регуляторов финансового рынка, общественных организаций потребителей.

Вместе с тем уровень финансовой грамотности граждан государств – участников СНГ и обеспечения их потребительских прав пока не в полной мере соответствует социальным запросам. В этой связи выработка согласованных подходов и координация деятельности государств – участников СНГ в области финансового просвещения будут способствовать повышению уровня финансовой грамотности граж-

---

<sup>139</sup> [http://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=5296](http://rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=5296).

дан, предотвращению мошенничества в области финансовых услуг, созданию эффективной системы защиты прав потребителей финансовой сферы.

В соответствии со Стратегией экономического развития СНГ на период до 2020 г. его экономическая политика должна быть ориентирована на защиту потребителей. Неслучайно значительная часть стран Содружества активно работает в указанном направлении посредством повышения финансовой грамотности населения и его финансового просвещения.



В целях повышения уровня финансового образования по всей стране Центральный банк Азербайджанской Республики в октябре 2015 г. запустил интернет-портал финансовой грамотности [www.bizimpullar.az](http://www.bizimpullar.az). Портал будет способствовать увеличению уровня знаний населения о том, как использовать современные финансовые инструменты, тем самым формируя рациональное финансовое поведение и создавая культуру сбережений.

Портал содержит учебные материалы по экономике и финансам, анимированные разъяснения по банковским услугам и услугам Центрального банка, игры с экономическим содержанием, виртуальный музей и секции для студентов. Информация на портале также доступна с мобильных устройств.

В течение 2015 г. Центральным банком было проведено множество мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения, включая Всемирную Неделю Денег (9—17 марта), тематические конкурсы среди учащихся и преподавателей («знание жизни и финансовая грамотность», «сохрани сегодня, обеспечь свое «завтра») и др.



Основной задачей защиты прав потребителей финансовых услуг в Республике Армения является усиление прав граждан при продаже товаров (оказании услуг) в кредит, а также повышение их правовой и финансовой грамотности. Помимо этого, продолжается работа по унификации Закона Республики Армения «О защите прав потребителей» с международными требованиями<sup>140</sup>.

В ноябре 2015 г. проходил конкурс молодежных проектов «Финансовая грамотность», который был организован под эгидой первого Молодежного Экономического Форума «Россия и Армения: новые драйверы интеграции» в рамках IV Российско-Армянского международного Форума. Основными целями конкурса стали распространение и повышение финансовой грамотности среди населения. Участниками конкурса могли стать студенты, магистранты, аспиранты, молодые ученые и специалисты до 35 лет. Все проекты были представлены в номинации «Лучшие успехи в распространении финансовой грамотности среди населения в масштабах региона»<sup>141</sup>.



Республика Беларусь с 2013 г. участвует в международном проекте «Международная неделя финансовой грамотности для детей и молодежи» (Global Money Week). В 2015 г. в проекте приняло участие более 50 тыс. детей<sup>142</sup>.

<sup>140</sup> Краткий обзор актуальных вопросов защиты прав потребителей в Республике Армения (по состоянию на 01.04.2015). Материалы к 8 заседанию Консультационного совета по защите прав потребителей государств-участников СНГ

// [http://www.prosafe.am/upload/file/news\\_related/11\\_05\\_15/kratkiy\\_obzor.pdf](http://www.prosafe.am/upload/file/news_related/11_05_15/kratkiy_obzor.pdf).

<sup>141</sup> Положение о Международном конкурсе проектов молодежи «Финансовая грамотность» // I Молодежный Экономический Форум «Россия и Армения: новые драйверы интеграции» в рамках IV Российско-Армянского международного Форума // [http://www.eurasia-forum.ru/media/info\\_files/f5ef2f4a2f18d7244ff6d0679cd8b5cb363af44d1cf3b6617ca93f15.pdf](http://www.eurasia-forum.ru/media/info_files/f5ef2f4a2f18d7244ff6d0679cd8b5cb363af44d1cf3b6617ca93f15.pdf).

<sup>142</sup> Сергей Дубков: «Я бы сравнил вопрос повышения финансовой грамотности с ездой на велосипеде...» // Информационно-аналитический портал Инфобанк.бай <http://infobank.by/infolineview/itemid/8452/>. – 27.08.2015.

В сентябре 2015 г. Институтом социологии НАН Беларуси по заказу Национального банка Республики Беларусь был проведен опрос населения страны с целью исследования доступа граждан к финансам. Согласно опросу, общий уровень охвата финансовыми услугами для домохозяйств составил 98,6 %, что на несколько процентов выше в сравнении с 2012 г. Тем не менее, доля населения, которая не пользуется финансовыми услугами или обращается в финансовые институты редко, велика. Каждый десятый опрошенный не использует финансовые услуги, каждый пятый является пользователем базового уровня. Возраст, уровень образования и финансовое состояние имеют прямую зависимость от частоты использования финансовых услуг. Респонденты младшей (16—25 лет) и старшей возрастных групп (66 лет и старше) с нестабильным финансовым положением и низким уровнем образования значительно реже прибегают к финансовым инструментам в сравнении с другими группами опрошенных<sup>143</sup>.

Национальным банком Республики Беларусь совместно с Российской экономической школой и компанией Visa была выпущена белорусская редакция книги «Финансовая грамота», которая раскрывает вопросы управления личными финансами и планирования бюджета, аспекты сбережений, кредитования и страхования<sup>144</sup>.

Национальный банк, Ассоциация белорусских банков и компания Visa провели в сентябре 2015 г. мероприятие «Неделя без наличных», в ходе которого представители Ассоциации белорусских банков и средств массовой информации пользовались для расчетов только платежной картой в течение недели. Акция была призвана подготовить план по улучшению использования безналичных платежей в Республике Беларусь<sup>145</sup>.

С 1 января 2015 г. организация работы по повышению финансовой грамотности населения определена в качестве функции Национального банка (Указ Президента Республики Беларусь от 30.06.2014 № 325). При этом Национальный банк одновременно нацелен на создание института финансового омбудсмена.



На официальном сайте Национального банка Республики Казахстан существует раздел, созданный для потребителей финансовых услуг. В 2015 г. в нем появились новые памятки для потребителей, в том числе памятка по страхованию, памятка для вкладчика, памятка для заемщика: 5 шагов заимствования, информационные сообщения Банка и прочая информация, адресованная различным категориям потребителей. Информационные материалы в простом и понятном виде демонстрируют шаги, необходимые для совершения той или иной финансовой операции, кратко рассказывают о финансовых услугах и о возможностях избежать типичных ошибок. Кроме того, в 2015 г. появился раздел, касающийся банковского омбудсмена.

В начале 2015 г. появилась первая специализированная социальная сеть 1sss.kz, ориентированная на повышение правовой и финансовой грамотности населения. Сеть была создана при поддержке финансовой академии Министерства финансов Республики Казахстан. Планируется, что специалисты Министерства будут в доступной форме отвечать на вопросы потребителей. Ожидается, что пользователи

<sup>143</sup> Отчет о выполнении научно-исследовательской работы по теме: «Оценка и анализ доступа населения к финансам в Республике Беларусь» (утвержден 28 октября 2015 г.) // Национальный банк Республики Беларусь <http://www.nbrb.by/today/FinLiteracy/Research/FinServicesIndividualsAccess.pdf>.

<sup>144</sup> НББ, Visa и РЭШ представили белорусскую редакцию книги «Финансовая грамота» // Белорусское бюро Агентства экономической информации ПРАЙМ-ТАСС <http://www.prime-tass.by/print.asp?id=116774>. – 20.05.2015.

<sup>145</sup> «Неделю без наличных» проведет в Беларуси компания Visa // Белрынок <http://www.belrynok.by/ru/page/news/987/>. – 03.09.2015.



мобильных устройств получают возможность доступа к системе. Кроме того, появятся версии сайта на казахском, киргизском, белорусском и армянском языках.<sup>146</sup>

В апреле–ноябре 2015 г. Банк Хоум Кредит совместно с Общественным фондом женского лидерства проводил пилотный проект «Путешествие в мир финансов». В проекте приняли участие около 1 тыс. детей школ Алматы. Более 140 детей получили сертификаты о полном прохождении курса по финансовой грамотности. В продолжении пилотной программы ученики имеют возможность принять участие в олимпиаде по финансовой грамотности между школами проекта. В 2016 г. планируется провести мероприятие между казахстанскими, российскими и белорусскими школьниками.<sup>147</sup>



В Кыргызской Республике в 2015 г. была проведена первая оценка финансовой грамотности населения. В опросе приняли участие 3 072 человека. Результаты показали, что уровень оценки населением своих финансовых знаний невысок. Самыми низкими финансовыми знаниями обладают респонденты самого молодого (18,7 %) и пожилого (18,5 %) возраста. Хорошими знаниями обладают опрошенные граждане в возрасте 35—44 лет (21 %) с высшим образованием.<sup>148</sup>

В марте 2015 г. была проведена первая полномасштабная Всемирная Неделя Денег (Global Money Week), в рамках которой в Республике прошло более 160 мероприятий. Около 6 000 детей стали участниками выездных лекций, викторин, конкурсов, экскурсий в финансовые учреждения, а также дней открытых дверей. Представители Центрального банка также приняли участие в Неделе, провели лекции по различным аспектам оказания финансовых услуг. Министерство финансов, Государственная служба регулирования и надзора за финансовым рынком при Правительстве, Агентство по защите депозитов, а также ряд кредитных учреждений провели мастер-классы и семинары.<sup>149</sup>

В апреле 2015 г. в рамках проекта «Финансовая грамотность» ЗАО «ФИНКА Банк» было издано пособие по финансовой грамотности<sup>150</sup>, которое может быть использовано студентами высших учебных заведений.

В октябре 2015 г. в Бишкеке прошла Неделя сбережений для школьников, организованная Национальным банком совместно с Фондом сберегательных касс Германии. Учащиеся четырех школ прослушали лекции о правильной экономии и накоплении денежных средств.<sup>151</sup>



В Республике Молдова согласно Стратегическому Плану Национального Банка Молдовы на 2013—2017 годы, Национальный Банк поставил задачу увеличения доли безналичных платежей. При поддержке Службы Развития Европейского фонда по Юго-Восточной Европе (EFSE) проводилась национальная кампания по продвиже-

<sup>146</sup> Соцсеть для повышения финансовой грамотности населения запущена в РК // Круглосуточный информационный портал Today.kz // <http://today.kz/news/article/2015-04-03/610101-v-kazahstanc-roavilas-socset-dla-povysenia-finansovoj-gramotnosti-naselenia>. – 03.04.2015.

<sup>147</sup> Финансовая грамотность со школьной скамьи // <http://www.kursiv.kz/news/finansy/finansovaa-gramotnost-so-skolnoj-skami>. – 17.11.2015.

<sup>148</sup> В Кыргызстане впервые провели оценку финансовой грамотности населения // Новостной портал <http://eurasia.kg/?p=25188> – 27.07.2015.

<sup>149</sup> В Кыргызстане подведены итоги Всемирной Недели Денег, прошедшей в Республике с 11 по 18 марта 2015 г. // Официальный сайт Национального банка Кыргызской Республики <http://www.nbkr.kg/newsout.jsp?item=31&lang=RUS&material=59478> – 19.03.2015.

<sup>150</sup> Хикматов У.С., Койчуева М.Т. Основы финансовой грамотности: учеб. пособие. Б.: КРСУ, 2015. 163 с. Учебное пособие по финансовой грамотности // Новостной портал <http://www.gazeta.kg>. – 22.05.2015.

<sup>151</sup> Новости НБКР // Официальный сайт Национального банка Кыргызской Республики <http://www.nbkr.kg>.

нию безналичных расчетов посредством информирования населения о преимуществах таких платежей.

В марте 2015 г. в Республике Молдова состоялась Международная неделя финансовой грамотности. Национальная комиссия по финансовому рынку провела встречи с учащимися ряда лицеев и колледжей. Были проведены встречи со страховыми, брокерскими и микрофинансовыми компаниями.

В мае 2015 г. Moldindconbank запустил проект «Финансовая грамотность», в рамках которого на протяжении двух месяцев на телевидении шел цикл из 15 передач под названием «Урок финансового просвещения с Леонидом Талмачом». В передачах раскрывались основы оказания банковских услуг, рассматривались практические примеры выбора определенной финансовой услуги<sup>152</sup>.

В июле 2015 г. стартовал проект, финансируемый американской организацией Catholic Relief Service «Финансовая грамотность для молодежи». За время проекта планировалось обучить 120 молодых людей, которым будут предоставлены практические навыки решения финансовых вопросов, разрешения конфликтов и методов общения с представителями финансовых организаций<sup>153</sup>.



В Республике Узбекистан программы финансовой грамотности предлагаются не только потребителям, но и поставщикам финансовых услуг. При этом программы включают в себя сдачу сертифицированного экзамена для субъектов малого предпринимательства после пятидневного семинара. В программу вошли такие темы, как «Управление бизнесом», «Как получить кредит (лизинг) в национальной, иностранной валюте», «Управление рисками заемщика», «Польза от обмена кредитной информацией и залогового реестра». Важной особенностью программы является тот факт, что сдавшие экзамен будут иметь доступ к льготному финансированию<sup>154</sup>.

В Узбекистане также проводилась Международная неделя денег. Ряд банков провел просветительские мероприятия. В частности, Банк Намкорбанк совместно с сотрудниками прокуратуры провел лекцию «Роль банков в повышении финансовой грамотности молодежи» для учеников колледжей. В рамках программы была представлена презентация по банковской деятельности, предлагаемым продуктам и услугам.



В условиях современной глобализации экономики, активного развития трансграничной торговли с использованием возможностей сети Интернет и расширения спектра предоставляемых услуг вопросам защиты прав потребителей из года в год в мире уделяется все более пристальное внимание. Появляются международные документы, которые призваны защитить и улучшить положение граждан-потребителей любой страны на всех рынках.

Роспотребнадзор прикладывает все необходимые усилия для обеспечения должного уровня соответствующего международного сотрудничества, расширения практики и географии взаимодействия в сфере защиты прав потребителей. При этом прежде всего приоритетное внимание уделяется сотрудничеству на постсоветском пространстве, где по данному направлению ведется активная совместная работа с коллегами из государств-участников СНГ, сторон Договора о Евразийском экономическом союзе.

---

<sup>152</sup> Moldindconbank повышает финансовую грамотность бизнесменов Молдовы // Журнал об экономике в Молдове Business Class <http://www.businessclass.md>. – 04.11.2015.

<sup>153</sup> Каритас Молдова запускает проект FLY // Благотворительный Фонд «Каритас Молдова» <http://caritas.md/ru/caritas-moldova-lanseaza-proiectul-fly>.

<sup>154</sup> Финансовая грамотность – инструмент развития // Информационный портал <http://www.biznes-daily.uz>. – 20.04.2015.

## **7. Выводы и предложения**

---

---

Результаты осуществления Роспотребнадзором (его территориальными органами) федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и соответствующей правоприменительной, прежде всего, судебной практики, свидетельствуют о том, что в 2015 году не произошло снижения степени правовой защищенности потребителей, достаточно высокий уровень которой по-прежнему обеспечивался за счет комплексного применения и сочетания соответствующих гражданско-правовых и административных механизмов защиты потребительских прав граждан в досудебном и судебном порядке, продолжавшейся совместной работы различных органов и организаций по развитию правового просвещения и финансовой грамотности потребителей, а также успешного противостояния периодически предпринимаемым попыткам провести корректировку отдельных положений Закона «О защите прав потребителей» в целях, явно не соответствующих его концептуальной направленности.

Все это позволяет говорить о прочных и устойчивых позициях национального законодательства о защите прав потребителей в российской правовой системе, которое за счет последовательного становления и дальнейшего развития в ходе почти 25-летней своей истории создало цивилизованные основы правового регулирования отношений с участием потребителей, начало которому было положено на сложном этапе формирования нарождающихся рыночных отношений, что позволило своевременно сбалансировать интересы потребителей с интересами предпринимателей и получить целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказывающих свою действенность и жизнеспособность.

При этом очевидно, что в настоящее время дальнейшее развитие потребительского законодательства как сложившейся самостоятельной отрасли гражданского права объективно должно базироваться на утвержденных Генеральной Ассамблеей ООН в декабре 2015 года пересмотренных Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей.

О начале практической работы в этом направлении было предметно заявлено в предыдущем государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году», в котором впервые были сформулированы основные цели, принципы и задачи государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, положенные в основу разрабатываемой Концепции государственной политики Российской Федерации по защите потребителей.

В конце 2014 – начале 2015 года Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека как федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, была разработана первая версия проекта Концепции государственной политики Российской Федерации по защите потребителей до 2020 года, которая после доработки в марте-апреле 2015 года трансформировалась в проект Концепции государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2025 года, призванной после её утверждения стать основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях целостного и гармоничного решения соответствующих задач в различных сегментах потребительского рынка и отдельно на каждом уровне в целом сложившейся национальной системы защиты прав потребителей.

Вопрос «О проекте Концепции государственной политики в области защиты прав потребителей» был рассмотрен на заседании коллегии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 31 июля 2015 года, а дополнительным импульсом к проведению данной работы стало соответствующее поручение Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец от 27 августа 2015 года № ОГ-П12-5878.

23 декабря 2015 года вопрос «О проекте Концепции государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2025 года» был всесторонне обсужден на заседании Консультативного совета по защите прав потребителей с участием представителей Союза потребителей Российской Федерации (СП РФ), Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП), Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России», Общероссийской общественной организации потребителей «Союз по защите прав потребителей финансовых услуг «ФинПотребСоюз», Национального фонда защиты потребителей.

Поскольку в проект Концепции уже имплементированы соответствующие новеллы пересмотренных Руководящих принципов Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, это позволяет говорить о её стратегической направленности в том числе в контексте одновременной гармонизации с основными целеполаганиями Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей как базового международного документа в данной сфере.

В конце января 2016 года Роспотребнадзором в Правительство Российской Федерации был представлен промежуточный доклад о ходе разработки Концепции государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2025 года, проект которой в настоящее время дорабатывается в соответствии с поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец от 16 мая 2016 года № ОГ-П12-2867 для целей её утверждения распоряжением Правительства Российской Федерации осенью 2016 года.

В качестве одной из приоритетных задач государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей проектом Концепции определена защита прав потребителей в сфере так называемой электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством продажи потребительских товаров и оказания различных возмездных услуг через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

По мере глобального развития данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться неурегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Из-за отсутствия четкой правовой регламентации деятельности хозяйствующих субъектов, не идентифицируемых как «классические» продавцы (исполнители), они нередко оказываются вне юрисдикции законодательства о защите прав потребителей, не несут бремя обязанности соблюдения прав потребителей на информацию о продавце (изготовителе, исполнителе), реализуемых товарах, предлагаемых услугах, что в конечном итоге позволяет им уклоняться от какой-либо ответственности.

В этой связи в сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети Интернет с некоторых пор стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых «товарных агрегаторов», т. е. субъектов предпринимательской деятельности, которые формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, стали выступать в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), которые в значительных масштабах (объемах) аккумулируются ими на своих интернет-ресурсах (сайтах).

С их стороны стали фиксироваться случаи злоупотреблений и правонарушений, привлечь к ответственности за которые виновных лиц (также как и достоверно их идентифицировать) оказалось весьма затруднительно или даже невозможно (в том числе, по причине отсутствия необходимой и достоверной информации о наименовании соответствующего хозяйствующего субъекта, сведений о его фактическом месте нахождения и т. д.). При этом в ситуации, осложненной иностранным элементом (особенно в условиях опережающего развития трансграничной торговли), проблемы с организацией в сфере электронной коммерции превентивного контроля (надзора) в целях недопущения массовых нарушений и защиты прав потребителей ещё более усугубляются.

Принимая во внимание вышеизложенное, имеется достаточно оснований полагать, что «агрегаторы», размещающие недостоверные сведения или неполную информацию о предлагаемых товарах (услугах), имеют непосредственное отношение к вытекающим нарушениям прав потребителей и обязаны в этой связи принимать меры по устранению причин (условий), способствовавших их совершению. При этом правовой статус подобных субъектов требует дополнительной правовой регламентации, однозначного определения объема их прав, обязанностей и ответственности.

Так называемые «агрегаторы», то есть посредники, аккумулирующие через свои площадки (ресурсы) в интернете заказы потребителей (в некоторых случаях и деньги за эти заказы) на товары и услуги, не имеют квалифицирующих признаков продавцов (исполнителей), поскольку не заключают сделки с гражданами (если посредник заключает договор с потребителем от своего имени или от имени представляемого им лица, то такой посредник имеет иной правовой статус, как правило, агента или представителя). Поэтому «агрегаторы», находящиеся вне правового поля законодательства о защите прав потребителей, в настоящее время не несут ответственности перед гражданами за свои действия в рамках специальных способов защиты прав потребителей.

В целях усиления правовых гарантий защиты прав потребителей, приобретающих товары в интернете, и во исполнение поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец от 11 июня 2015 года № ОГ-П12-3866 Роспотребнадзор разработал проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», что само по себе стало конкретным шагом в деле практической реализации новой редакции Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей, закрепившей необходимость уделять особое внимание развитию эффективной защиты прав потребителей в электронной коммерции.

Предлагаемые Роспотребнадзором изменения в Закон «О защите прав потребителей» направлены на восполнение пробелов в правовом регулировании соответствующих правоотношений (причем в равной степени они касаются также и иностранных «агрегаторов», целенаправленно адресующих свои коммерческие предло-

жения российскому потребителю) и создание дополнительных механизмов для защиты прав потребителей, имеющих намерение приобрести либо приобретающих товары (услуги) в сети Интернет.

Законопроектом, в частности, предусмотрено определение понятия «агрегатор товаров (услуг) в сети Интернет» как лица, имеющего информационный ресурс в сети Интернет, которое от своего имени или по договору с продавцом размещают на своем сайте информацию о товарах (услугах), реализуемых по договору купли-продажи (договору возмездного оказания услуг), и (или) обеспечивающие на таком сайте (странице сайта в сети Интернет) прием сообщений от потребителей о намерении заключить соответствующий договор, а также осуществляющие прием денежных средств за реализуемые товары (услуги).

Вместе с тем законопроект в его текущей редакции не решает такую актуальную задачу как блокировка сайтов в сети Интернет (в тех случаях, когда соответствующая деятельность с использованием сети Интернет определяет состав административного правонарушения) в рамках процедур и процессуальных действий, предусмотренных КоАП РФ, что само по себе значимо в первую очередь для случаев распространения через интернет продукции, оборот которой запрещен либо ограничен.

В этой связи, поскольку применяемый в настоящее время порядок «закрытия» сайтов (в рамках соответствующей судебной процедуры) не является оптимальным, оперативным и сопряжен со значительными временными затратами, в КоАП РФ с учетом особенностей электронной коммерции необходимо предусмотреть закрепление в качестве дополнительной формы административного приостановления деятельности (статья 3.12 КоАП РФ) и временного запрета деятельности (статья 27.16 КоАП РФ) блокировку соответствующих сайтов (страниц) в сети Интернет в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об информации и информационных технологиях и защите информации. Для этого в Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» следует внести изменения, направленные на недопущение реализации через сеть Интернет товаров (услуг), реализация которых запрещена (ограничена) в соответствии с законодательством Российской Федерации либо должна осуществляться с соблюдением обязательных требований к товарам (услугам).

Помимо этого, для оптимизации государственного контроля (надзора) и учета хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность посредством дистанционной продажи товаров, целесообразно уточнить на этот счет содержание приказа Минпромторга России от 16 июля 2010 года № 602 «Об утверждении Формы торгового реестра, Порядка формирования торгового реестра и Порядка предоставления информации, содержащейся в торговом реестре», изданного в целях реализации статей 5 и 20 Федерального закона от 28 декабря 2009 года № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации».

В целях дальнейшего повышения уровня правовой защиты граждан, пользующихся услугами гостиниц и иных средств размещения как самостоятельными объектами туристской индустрии, повышения качества услуг, связанных с проживанием в гостиницах и иных местах временного пребывания граждан, совершенствования отраслевого регулирования отношений в сфере предоставления гостиничных услуг предлагается разработать проект федерального закона «О гостиничном обслуживании в Российской Федерации».

Положениями статьи 426 ГК РФ гостиничное обслуживание отнесено к публичному договору, что подчеркивает социально значимый характер правоотношений, возникающих в данной сфере обслуживания населения. Согласно Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКВЭД) гостиничное обслуживание (гостиничные услуги) представляет собой самостоятельную отрасль экономики, в отношении которой давно назрел вопрос об отдельном отраслевом нормативно-правовом регулировании.

Данная задача может быть решена посредством разработки специального федерального закона «О гостиничном обслуживании в Российской Федерации», через положения которого могут быть самостоятельно разрешены многие вопросы, связанные с созданием и функционированием средств размещения различных типов (видов), в том числе касающиеся организационно-правовых аспектов их сертификации, стандартизации, классификации.

Кроме того, таким отраслевым законом могут быть урегулированы вопросы создания так называемой «Национальной системы бронирования гостиниц» («единой ГИС отелей»), формирования Единого федерального реестра гостиниц и иных средств размещения, а также реестра и мониторинга санаторно-курортного фонда, использования специального жилищного фонда, а также создана правовая основа для закрепления соответствующего понятийного аппарата в этом сегменте потребительского рынка.

Учитывая, что гостиничное обслуживание всё больше носит комплексный характер, когда за единую плату помимо собственно проживания гражданину гарантируется возможность получения иных услуг, формально предоставляемых проживающим лицам на безвозмездной основе (связанных, в частности, с питанием, трансфером, стоянкой автомобиля, хранением личных вещей (ценностей), оказанием различных бытовых, спортивно-оздоровительных, развлекательных, экскурсионных услуг и т. д.), предметом правового регулирования федерального закона «О гостиничном обслуживании в Российской Федерации» могли бы стать в том числе и эти вопросы, поскольку они требуют системной регламентации, в том числе в части определения прав и обязанностей сторон в рамках «основного» договора на оказание гостиничных услуг (при этом также следует иметь в виду, что поскольку услугами гостиниц пользуются различные категории граждан, включая тех, кто не является туристом по смыслу (определению) Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «развернутое» регулирование деятельности гостиниц и иных средств размещения в рамках названного законодательного акта представляется невозможным).

Действовавшие до последнего времени (до 21 октября 2015 года) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года № 490, не содержали специальных требований к гостиницам в «широком» смысле, не определяли особенностей организации и функционирования таких средств туристско-гостиничного бизнеса, как турбазы, пансионаты, мотели, кемпинги, палаточные городки, туристские приюты и др.

Не решают задачу комплексного и всестороннего системного регулирования деятельности субъектов гостиничной отрасли и новые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1085, действующие с

21 октября 2015 года, которые, будучи подзаконным нормативным правовым актом, объективно имеют более узкую сферу применения.

Таким образом, принятие предлагаемого федерального закона позволит создать более действенную основу для формирования рыночной, конкурентной и недискриминационной системы средств размещения, гарантированно вывести правовую защиту потребителей, в том числе так называемых «самостоятельных» туристов, по различным причинам не желающих вступать в соответствующие правоотношения с туроператорами и турагентами, на новый уровень, что, в свою очередь, послужит стимулирующим фактором для развития внутреннего туризма и повышения качества предоставляемых потребителям услуг по временному проживанию и сопутствующему этому проживанию иному обслуживанию.

В 2015 году не нашли должного практического разрешения целый ряд вопросов, на протяжении длительного периода времени сохраняющих свою актуальность для потребителей финансовых услуг, о которых подробно говорилось в предыдущих государственных докладах о защите прав потребителей. В их числе неконтролируемая деятельность так называемых коллекторов,<sup>155</sup> по-прежнему приводящая к многочисленным случаям произвола и беззакония, отсутствие законодательной основы для функционирования института финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (омбудсмена),<sup>156</sup> продолжающаяся практика навязывания страховок со стороны кредитных организаций при выдаче потребительских кредитов, нерешенность в сфере ипотечного жилищного кредитования проблемы резко возросшей кредитной нагрузки, обусловленной девальвацией рубля, для такой категории потребителей, как «валютные заемщики».

Одновременно стали возникать и новые вопросы, требующие соответствующей правовой оценки и своего разрешения. В частности, речь идет о так называемых пополняемых вкладах, когда в договоры включаются условия, позволяющие банкам на периодически вносимые в дополнение к сумме первоначального вклада суммы не распространять правила, касающиеся первоначального депозита. Другая проблема касается соотношения между собой положений ГК РФ об отсутствии ограничений для распоряжения денежными средствами, находящимися на счете гражданина в соответствии с договором банковского счета, с тем, что при наличии у гражданина банковской карты в рамках того же договора её использование на практике лимитировано, что фактически означает невозможность для гражданина в полной мере распоряжаться без ограничений своими денежными средствами.

В любом случае, принимая во внимание многогранность отношений, связанных с продажей товаров, выполнением работ (оказанием услуг) потребителям, в области защиты их прав и интересов как направления соответствующей государственной политики, требуется системный подход к выработке и принятию необходимых решений, которые будут обеспечивать дальнейшее поступательное развитие и совершенствование правового регулирования данной сферы.

---

<sup>155</sup> Проект федерального закона № 999547-6 «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату долгов» принят в первом чтении 12 апреля 2016 года. <http://www.duma.gov.ru/systems/law>.

<sup>156</sup> Проект федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» принят в первом чтении 1 июля 2014 года. <http://www.duma.gov.ru/systems/law>.



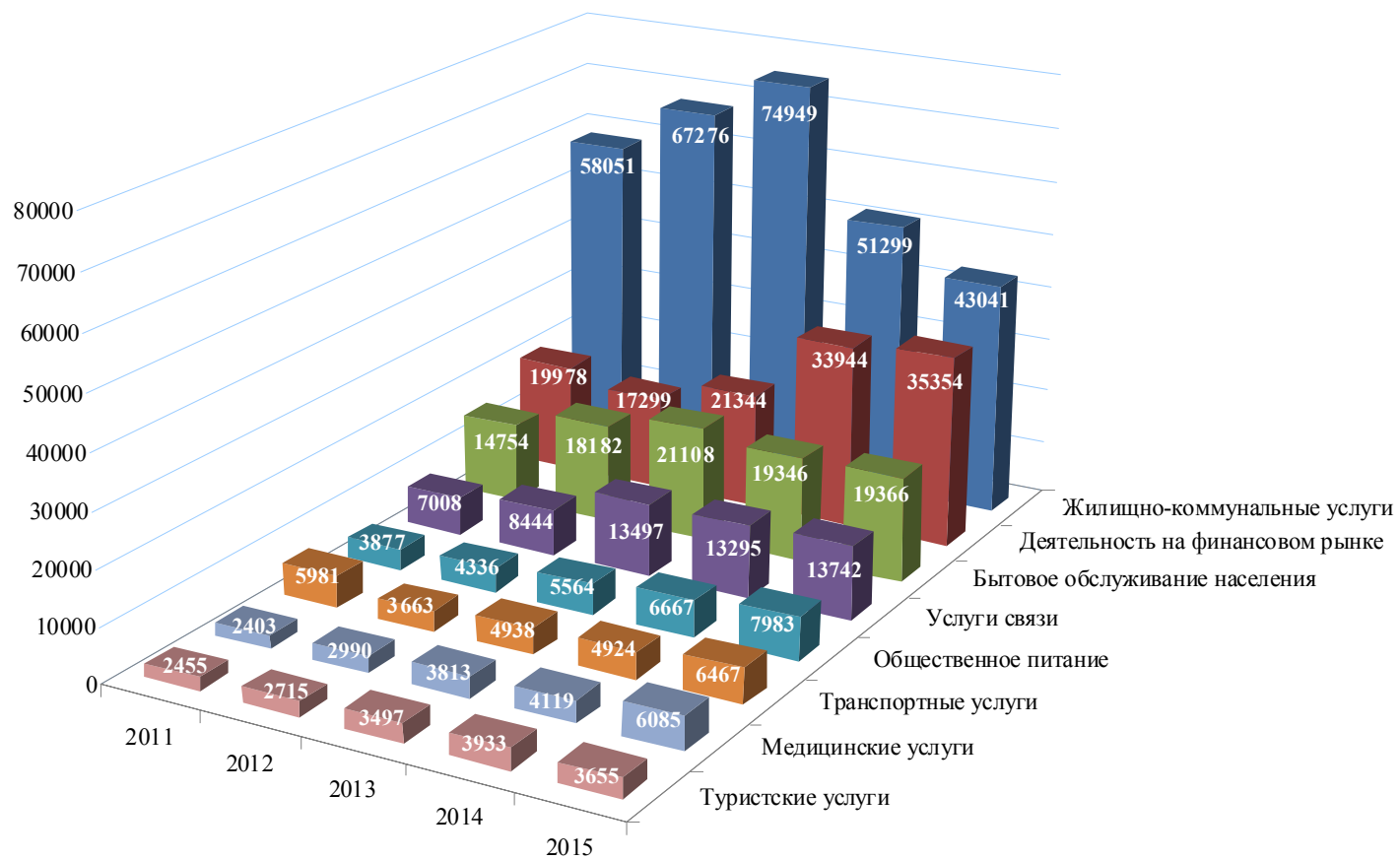
**Динамика структуры обращений граждан в территориальные органы  
Роспотребнадзора по вопросам в сфере защиты прав потребителей**

Получено обращений по вопросам в сфере защиты прав потребителей	2011	2012	2013	2014	2015
1	2	3	4	5	6
Всего	262 543	280 587	321 665	308 902	329 829
в сфере розничной торговли, из них:	116 597	127 127	137 615	136 475	153 337
продовольственными товарами	29 829	29 209	33 590	32 647	43 636
дистанционным способом	1 629	3 412	6 072	7 815	8 569
по образцам	6 706	6 919	7 276	8 852	9 539
в сфере услуг, из них:	142 575	151 594	182 167	170 665	175 341
общественного питания	3 877	4 336	5 564	6 667	7 983
бытового обслуживания населения	14 754	18 182	21 108	19 346	19 366
технического обслуживания и ремонта автомототранспортных средств	2 143	2 335	2 351	2 346	2 864
услуг автостоянок	335	273	370	398	399
гостиничных услуг	208	267	351	563	707
туристских услуг	2 455	2 715	3 497	3 933	3 655
транспортных услуг, из них перевозок:	5 981	3 663	4 938	4 924	6 467
на железнодорожном транспорте	600	806	1 223	865	1 008
на внутреннем водном транспорте	23	18	39	103	56
воздушным транспортом	3 316	736	650	910	1 200
автомобильным транспортом и городским наземным электрическим	1 521	1 950	2 559	2 616	3 779
услуг связи, из них:	7 008	8 444	13 497	13 295	13 742
проводного радиовещания	124	233	279	322	443
подвижной связи	2 028	2 177	3 705	4 296	4 148
телематической связи	830	1 667	2 968	3 301	3 435
по передаче данных	430	707	779	793	985
местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи	2 603	1 949	2 286	2 245	1 947
деятельности на финансовом рынке, из них:	19 978	17 299	21 344	33 944	35 354
страховой деятельности	523	867	3 047	10 668	8 374

Продолжение прилож. 1

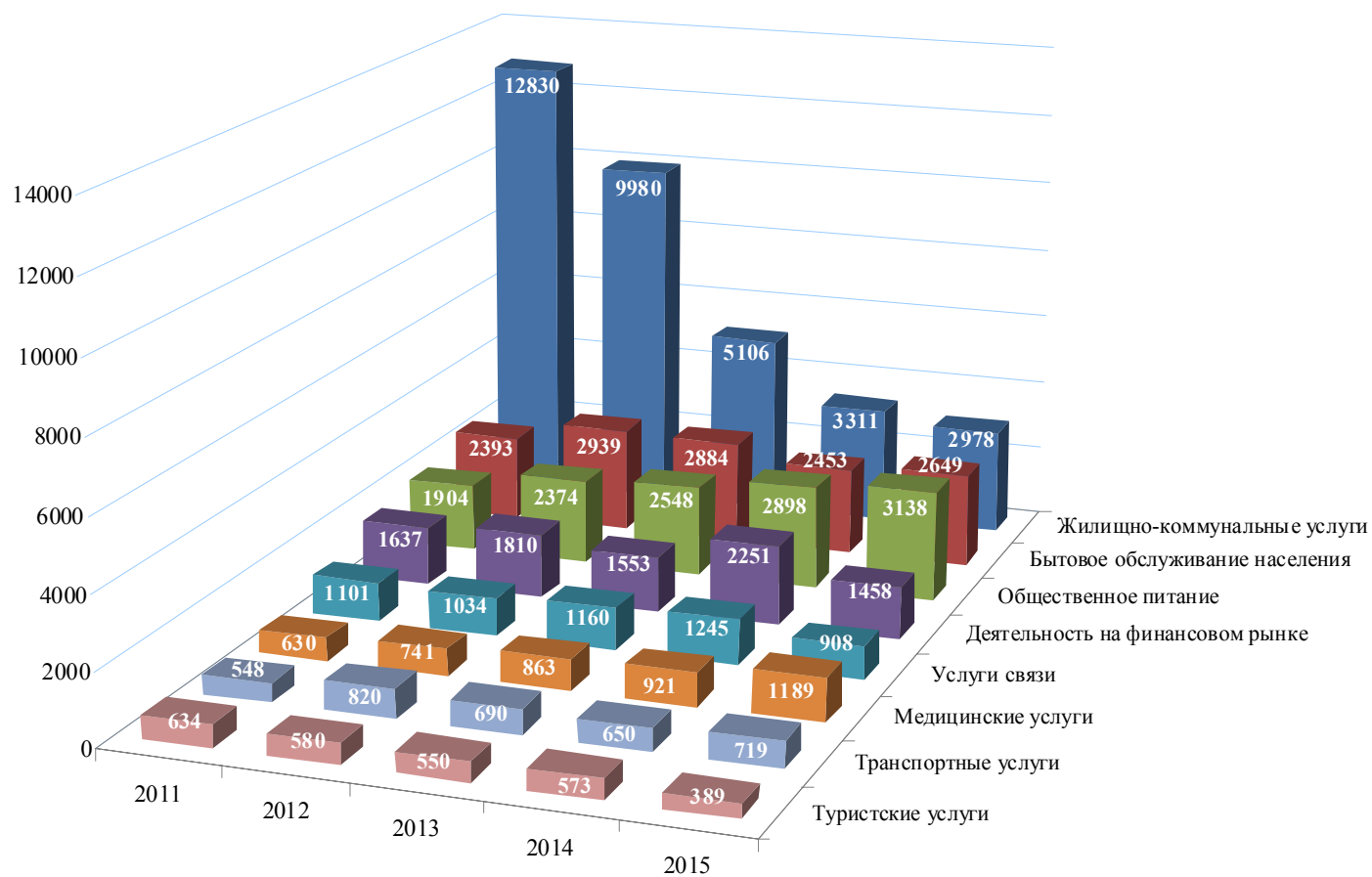
1	2	3	4	5	6
банковской деятельности	18 232	15 774	16 795	21 539	23 810
микрофинансовой деятельности	118	210	448	632	1 675
деятельности платежных агентов	389	622	760	958	1 108
долевого строительства жилья	1 198	1 397	1 612	1 784	2 071
жилищно-коммунальных услуг	58 051	67 276	74 949	51 299	43 041
образовательных услуг	730	841	1 309	1 084	1 301
медицинских услуг	2 403	2 990	3 813	4 119	6 085
риэлтерская деятельность		332	769	870	914
услуги киновидеообслуживания		111	1 783	381	460
прочих видов деятельности	23 065	20 511	24 152	24 754	29 824

**Структура обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в отдельных сферах услуг**

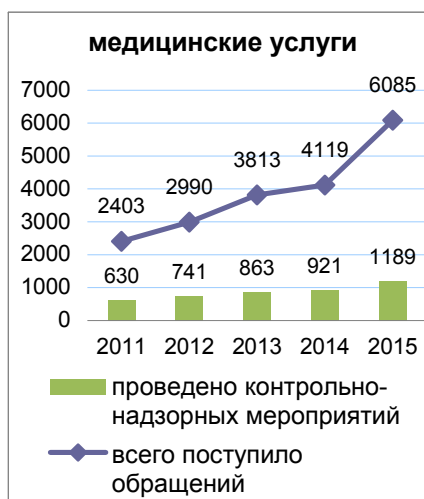
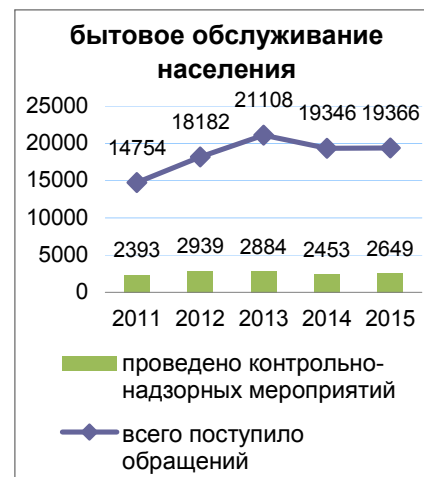
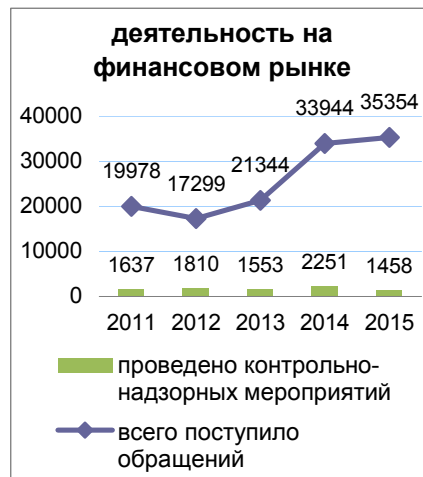
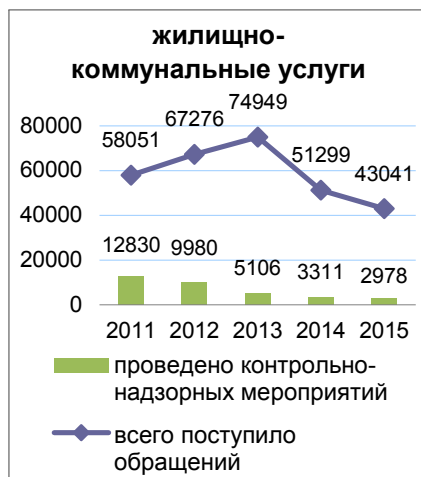


<sup>157</sup> [http://www.gks.ru/free\\_doc/2015/b15\\_01/Image1398.gif](http://www.gks.ru/free_doc/2015/b15_01/Image1398.gif)

**Структура обращений, поданных гражданами по вопросам нарушения прав потребителей в отдельных сферах услуг и ставших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий**



**Сравнительная динамика количества поступающих обращений граждан и обращений, послуживших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий по отдельным сферам потребительских услуг**



**Сведения о мерах по защите прав потребителей, принятых  
территориальными органами Роспотребнадзора  
по результатам федерального государственного надзора в области защи-  
ты прав потребителей, в сфере розничной торговли**

	2014	2015	Удельный вес в 2015 г., %	Темп прироста к 2014 г., %
Число заявлений или исков, поданных в суд по фактам нарушений, выявленных в ходе проверок (административных расследований) в сфере розничной торговли	1 265	1119		-11,5
Дано заключений, из них:	4 250	4381		3,1
– удовлетворены требования потребителя	3 917	4045	92,3	3,3
Присуждено денежных средств в пользу потребителя, тыс. руб., из них:	369 165,1	598528,2		62,1
– компенсация морального вреда	8 270,4	29945,7	5,0	362,1
Подано исков в суд в защиту прав потребителей, из них:	2 369	2732		15,3
– в защиту неопределенного круга потребителей	1 559	1642	60,1	5,3
Удовлетворено исков, из них:	2 005	2352		17,3
– в защиту прав неопределенного круга потребителей	1 321	1388	59,0	5,1
Присуждено денежных средств в пользу потребителей, тыс.руб., из них:	68 421,2	157698,0		230,5
– компенсации морального вреда, тыс. руб.	5 713,9	12227,8	7,8	214,0

**Сведения о результатах проверок, проведенных  
территориальными органами Роспотребнадзора,  
в отношении отдельных видов товаров (продукции)**

Наименование товара (товарной группы)	Единица измерения	Проинспектиро- вано товаров (в натуральном выражении), всего	Изъято товаров из оборота (в на- туральном выра- жении), всего	Доля изъятой продукции, %
1	2	3	4	5
Мясо и птица, в т. ч.	тонн	7 202,51	245,0	3,4
– мясо птицы	тонн	782,9	53,1	6,79
Изделия колбасные	тонн	1 038,6	21,3	2,1
Консервы мясные и мя- сорастительные	тысяч услов- ных банок	2 955,0	8,3	0,3
Консервы мясорастительные детские	тысяч услов- ных банок	515,6	0,5	0,1
Продукция рыбная пи- щевая товарная (без рыб- ных консервов)	тонн	1 884,4	162,0	8,6
Консервы и пресервы рыбные и из морепро- дуктов	тысяч услов- ных банок	2 538,2	143,5	5,7
Масло животное	тонн	627,0	30,38	4,9
Продукция маргариновая и майонезная	тонн	390,1	10,3	2,64
Сыры	тонн	878,1	164,5	18,7
Масла растительные	тонн	644,4	7,3	1,14
Цельномолочная продукция	тонн	952,0	50,6	5,3
Консервы молочные	тысяч услов- ных банок	4 805,4	1 302,6	27,1
Детское питание молочное сухое	тонн	174,6	1,8	1,03
Яйцо птицы	тысяч штук	22 198,8	12 666,9	57,1
Сахар (кроме сахара- сырца, технического, жидкого сахара и сахар- ной пудры)	тонн	3 585,2	3,8	0,19
Кондитерские изделия, всего	тонн	1 385,0	212,3	15,3
Пряности пищевкусовые, приправы и добавки – концентраты	тонн	58,1	2,4	4,1
Чай натуральный	тонн	157,4	1,1	0,92
Кофе натуральный	тонн	159,4	0,14	0,87
Мука	тонн	1 002,9	4,2	0,42
Крупа	тонн	1 429,7	13,6	0,96
Изделия макаронные	тонн	626,5	5,4	0,9

Продолжение прилож. 6

1	2	3	4	5
Хлеб и хлебобулочные изделия, всего	тонн	1 795,0	16,7	0,93
Безалкогольные напитки и минеральные воды	декалитров	108 050	836,4	0,8
Консервы плодоовощные и ягодные	тысяч условных банок	1 387,22	391,3	28,2
Консервы детского, диетического и диабетического питания	тысяч условных банок	785,0	2,1	0,27
Водка и ликероводочные изделия	декалитров	59 107,2	1 075,4	0,6
Вина виноградные и плодовые	декалитров	184 410	2 388,7	1,3
Вина шампанские и игристые	декалитров	84 312,7	223,5	0,3
Коньяки, коньячные напитки и спирты коньячные	декалитров	63 992,8	647,7	1,02
Пиво	декалитров	83 699,4	3 495,0	4,2
Папиросы и сигареты, всего	тысяч пачек	52 900,6	2 384,9	4,5
Средства моющие синтетические	тонн	492,2	28,3	5,75
Часы бытовые	штук	7 008	911	13,0
Фотоаппараты	штук	1 719	83	4,8
Автомобили легковые	штук	363	4	1,1
Мотоциклы и мотороллеры	штук	150	–	–
Велосипеды, мотовелосипеды, мопеды и прицепы к мотоциклам и велосипедам	штук	1 607	137	8,5
Электропылесосы	штук	2 496	229	9,2
Холодильники бытовые	штук	2 167	19	0,9
Машины стиральные	штук	1 956	65	3,3
Машины и приборы для механизации кухонных работ	штук	5 335	732	13,7
Приборы бытовые электрические нагревательные	штук	13 245	2 766	20,9
Машины швейные бытовые	штук	564	21	3,7
Электроосветительная арматура и электрические лампы	штук	230 121	55 990	24,3
Мебель бытовая	штук	19 505	3 762	19,3
Телевизоры	штук	2 283	74	3,25



Продолжение прилож. 6

1	2	3	4	5
Устройства радиоприемные	штук	6 343	427	6,7
Аппаратура видеозаписи и воспроизведения бытовая (видеомагнитофоны)	штук	3 538	194	5,5
Видео и аудиокассеты с записью	тысяч штук	11 481,7	347,1	3,03
Изделия трикотажные (бельевой и верхний трикотаж)	тысяч штук	2 595,8	204,9	7,9
Изделия чулочно-носочные	тысяч пар	2 159,5	21,3	0,99
Изделия швейные	тысяч штук	5 405,9	474,6	8,78
Обувь кожаная, в т. ч.	тысяч пар	1 779,8	250,6	14,1
– детская	тысяч пар	940,7	25,1	2,7
Изделия кожгалантерейные	штук	35 755	8 712	24,4
Мыло туалетное твердое	тысяч штук	2 888,2	34,3 0,8	0,03
Изделия парфюмерно-косметические	тысяч штук	2 035,4	377,6	18,56

**Сведения о поданных территориальными органами Роспотребнадзора  
в суд заявлениях о ликвидации юридических лиц или  
о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей и  
о результатах их рассмотрения**

	2014	2015	Темп прироста к 2014 г., %
Подано заявлений в суд о ликвидации юридических лиц либо прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей, из них:	49	36	-17,5
– в сфере розничной торговли	16	21	31,3
За неоднократное нарушение прав потребителей, из них:	46	30	-35,0
– в сфере розничной торговли	14	16	14,3
За грубое нарушение прав потребителей, из них:	3	6	в 2 раза
– в сфере розничной торговли	2	5	в 2,5 раза
Рассмотрено заявлений о ликвидации юридических лиц либо прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей, из них:	40	30	-25,0
– в сфере розничной торговли	16	15	7,0
За неоднократное нарушение прав потребителей, из них:	37	27	12,1
– в сфере розничной торговли	16	13	-18,8
За грубое нарушение прав потребителей, из них:	3	3	0
– в сфере розничной торговли	2	2	0
Удовлетворено заявлений о ликвидации юридических лиц либо прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей, из них:	34	25	-26,5
– в сфере розничной торговли	14	13	-7,1
За неоднократное нарушение прав потребителей, из них:	32	22	-31,3
– в сфере розничной торговли	13	11	-15,4
За грубое нарушение прав потребителей, из них:	2	3	в 1,5 раза
– в сфере розничной торговли	1	2	в 2 раза

**Региональные программы по защите прав потребителей**

№ п/п	Регион	Программы по защите прав потребителей	Срок действия, годы	Финансирование, тыс. руб.
1	2	3	4	5
1	Республика Алтай	В рамках государственной программы Республики Алтай «Экономическая политика», утвержденной постановлением Правительства Республики Алтай от 28.09.2012 г. № 253 «Совершенствование системы комплексного планирования и содействие проведению социально-экономических реформ» реализуется комплекс мер по защите прав потребителей. Отдельные мероприятия по защите прав потребителей реализуются в рамках государственной программы Республики Алтай «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия» от 28.09.2012 № 242. С целью повышения финансовой грамотности жителей Республики Алтай принята Ведомственная целевая программа «Повышение финансовой грамотности жителей Республики Алтай в сфере страхования и банковских услуг в 2013—2015 годы»	2013—2015	
2	Алтайский край	Программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае на 2014—2016 гг.», утвержденная постановлением администрации Алтайского края от 03.10.2014 № 450	2014—2016	
3	Амурская область	Региональная программа «Защита прав потребителей в Амурской области на 2013—2015 годы», утвержденная Постановлением Правительства Амурской области от 20.05.2013 № 230	2013—2015	
4	Архангельская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Архангельской области в 2014—2019 гг.», утвержденная Постановлением Правительства Архангельской области от 21.08.2014 № 331-пп	2014—2019	15 900
5	Астраханская область	Региональная программа развития торговли на 2013—2015 гг., утвержденная Постановлением Губернатора Астраханской области от 27.12.2012 № 597-П	2013—2015	
6	Республика Башкортостан	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан на 2013—2018 годы» в рамках программы «Развитие торговли в Республике Башкортостан»	2013—2018	
7	Белгородская область	Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011—2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Белгородской области от 11.01.2011 № 2-пп	2011—2020	

Продолжение прилож. 8

1	2	3	4	5
8	Брянская область	Мероприятия по защите прав потребителей (2013—2018 гг.), утвержденные распоряжением Правительства Брянской области от 28.10.2013 № 253-рп	2013—2018	
9	Республика Бурятия	Государственная программа «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли», утвержденная постановлением Правительства Республики Бурятия от 28.03.2013 № 151 и включающая подпрограмму «Торговля, общественное питание и бытовые услуги»	2014—2020	
10	Волгоградская область	Ведомственная целевая программа «Развитие потребительского рынка на 2013—2015 годы». Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Волгоградской области на 2014—2016 гг.», утверждена постановлением Правительства Волгоградской области от 24.03.2014 № 118-П	2013—2015 2014—2016	
11	Воронежская область	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Воронежской области» государственной программы Воронежской области «Экономическое развитие и инновационная экономика на 2014—2020 гг.»	2014—2020	2 500
12	Ивановская область	Проект Плана мероприятий по защите прав потребителей 2016—2019 гг., находится на согласовании	2016—2019	
13	Иркутская область	Региональная программа Иркутской области «Защита прав потребителей в Иркутской области» на 2014—2016 гг., утвержденная распоряжением Правительства Иркутской области от 10.12.2013 № 561-рп	2014—2016	
14	Кабардино-Балкарская Республика	Приоритетные направления политики в сфере защиты прав потребителей в Кабардино-Балкарской Республике на 2011—2015 годы и Республиканская программа «Защита потребителей в Кабардино-Балкарской Республике на 2011—2015 годы», утвержденные постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 22 марта 2011 г. № 71-ПП и от 01.07.2011 № 158-ПП	2011—2015	
15	Калининградская область	Государственная программа «Развитие промышленности и предпринимательства», утвержденная постановлением Правительства Калининградской области от 25.03.2014 № 144 с подпрограммой «Развитие торговой деятельности на территории Калининградской области на 2014—2020 годы», в которую в качестве самостоятельного раздела включены мероприятия по защите прав потребителей. Целевая программа «Повышение финансовой грамотности населения Калининградской области 2011—2016 гг.»	2014—2020 2011—2016	53 253,1
16	Республика Калмыкия	Региональная программа «Развитие торговли на территории Республики Калмыкия на 2013—2017 годы» от 16.05.2013 № 228	2013—2017	
17	Республика Карелия	Программа по защите прав потребителей на 2013—2015 гг., утверждена распоряжением Правительства Республики Карелия от 08.04.2013 № 171р-П	2013—2015	

Продолжение прилож. 8

1	2	3	4	5
18	Калужская область	Комплексный план мероприятий по реализации и укреплению региональной системы защиты прав потребителей на 2014—2016 годы	2014—2016	
19	Кировская область	Государственная программа Кировской области «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства на 2015—2020 годы», утвержденная постановлением Правительства Кировской области от 10.12.2012, предусматривает реализацию ряда проектов, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей	2015—2020	
20	Карачаево-Черкесская Республика	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Карачаево-Черкесской Республике на 2014—2017 гг.» государственной программы «Стимулирование экономического развития Карачаево-Черкесской Республики» от 31.10.2013 № 360. Постановлением Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 21.09.2012 № 384 утверждена республиканская целевая программа «Защиты прав потребителей в Карачаево-Черкесской Республике на 2013—2017 годы»	2014—2017 2013—2017	
21	Кемеровская область	Программа «Развитие торговли в Кемеровской области», подпрограмма «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей на 2013—2015 гг.», утвержденная постановлением коллегии Администрации Кемеровской области от 15.12.2011 № 579	2013—2015	
22	Краснодарский край	Подпрограмма «Качество» на 2014—2018 гг. Государственной программы Краснодарского края «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденная постановлением Главы Администрации (Губернатора) Краснодарского края 14.10.2013 № 1201	2014—2018	5 550
23	Курганская область	План мероприятий по защите прав потребителей в Курганской области на 2013—2015 годы, утвержденный распоряжением Губернатора Курганской области от 20.05.2013 № 144-р	2013—2015	
24	Костромская область	Государственная программа Костромской области «Экономическое развитие Костромской области на период до 2025 года», утвержденная Постановлением администрации Костромской области от 18.08.2015 № 301-а, в которую включены мероприятия, касающиеся защиты прав потребителей	2015—2025	
25	Липецкая область	Государственная программа Липецкой области «Развитие сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Липецкой области», подпрограмма 9 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей и качества товаров в Липецкой области на 2014—2020 гг.»	2014—2020	10 485
26	Ленинградская область	Государственная программа «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области», подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области», утвержденная постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 № 399	2014—2020	2 997

Продолжение прилож. 8

1	2	3	4	5
27	Республика Марий Эл	План действий по усилению мер защиты прав потребителей на территории Республики Марий Эл на 2014—2016 гг., утвержденный решением Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей 18.12.2013	2014—2016	
28	Республика Мордовия	Республиканская целевая программа «Развитие потребительского рынка в Республике Мордовия на 2013—2018 гг.», раздел «Защита прав потребителей»	2013—2018	950
29	Московская область	Государственная программа Московской области «Предпринимательство Подмосковья», утвержденная постановлением Правительства Московской области от 23.08.2013 № 662/37, подпрограмма IV «Развитие потребительского рынка и услуг»	2014—2020	
30	Новосибирская область	Ведомственная целевая программа «Развитие торговли на территории Новосибирской области на 2015—2019 гг.»	2015—2019	
31	Омская область	Защита прав потребителей осуществляется в рамках подпрограммы «Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность на территории Омской области» государственной программы «Социальная поддержка населения»		
32	Оренбургская область	Государственная программа «Экономическое развитие Оренбургской области» на 2014—2015 годы и на перспективу до 2020 года», утвержденная постановлением Правительства Оренбургской области от 10.09.2013 № 767-пп. Мероприятия по защите прав потребителей включены в подпрограмму «Развитие торговли»	2014—2015, до 2020	
33	Пензенская область	Концепция по защите прав потребителей в Пензенской области на 2010—2018 гг., утвержденная распоряжением Правительства Пензенской области от 14.12.2009 № 485-р	2010—2018	
34	Ростовская область	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2014—2020 гг.» Программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2014—2020 гг.»	2014—2020	5 500
35	Рязанская область	Комплексный план мероприятий по развитию и укреплению региональной системы защиты прав потребителей на 2012—2015 гг., утвержденный распоряжением Правительства Рязанской области от 12.10.2012 № 484-р	2012—2015	
36	Самарская область	Государственная программа Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области на 2014—2019 гг.», подпрограмма «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014—2019 гг.», утвержденная постановлением Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699	2014—2019	

Продолжение прилож. 8

1	2	3	4	5
37	г. Санкт-Петербург	«Региональная программа развития торговли на территории Санкт-Петербурга на 2012—2015 гг.», утвержденная постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 03.07.2012 № 691. «Программа развития Санкт-Петербурга как туристического центра на 2011—2016 гг.», утвержденная постановлением Правительства Санкт-Петербурга 07.06.2011 № 732	2012—2015  2011—2016	31 400
38	Саратовская область	Областная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2013—2015 гг.», утвержденная постановлением Правительства Саратовской области 13.02.2013 № 60-П	2013—2015	
39	Свердловская область	Подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка»		
40	Ставропольский край	Государственная программа Ставропольского края «Развитие пищевой и перерабатывающей промышленности, потребительского рынка», утвержденная постановлением Правительства Ставропольского края от 29.12.2012 № 562-п		
41	Смоленская область	Ведомственная целевая программа «Защита прав потребителей в городе Смоленске», утвержденная постановлением Администрации г. Смоленска от 02.08.2011 № 144-адм		
42	Тамбовская область	План мероприятий по реализации системы защиты прав потребителей на территории Тамбовской области на 2013—2015 годы	2013—2015	
43	Республика Татарстан	Подпрограмма «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014—2020 гг.», утвержденная Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764	2014—2020	
44	Тульская область	Региональный комплексный план по защите прав потребителей в Тульской области на 2015—2017 гг., утвержденный руководителем Управления Роспотребнадзора по Тульской области и первым заместителем Губернатора Тульской области, председателем Правительства Тульской области	2015—2017	
45	Тюменская область	Государственная программа Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» до 2020 года и региональная программа продовольственной безопасности Тюменской области на 2011—2020 года, утвержденная постановлением Правительства Тюменской области от 22.12.2014 № 669-п	2011—2020	
46	Хабаровский край	Основные направления развития потребительского рынка в Хабаровском крае на период 2012—2015, утвержденные постановлением Правительства Хабаровского края от 26.01.2012 № 9-пр	2012—2015	

Продолжение прилож. 8

1	2	3	4	5
47	Чеченская Республика	Государственная программа Чеченской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики», подпрограмма «Обеспечение реализации государственной программы в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка», утвержденная постановлением Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330	2014—2018	12 983,1
48	Чувашская Республика	Государственная программа Чувашской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чувашской Республики», утвержденная постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 23.05 2014 № 176, в которую включена подпрограмма «Развитие потребительского рынка и услуг в Чувашской Республике» с разделом «Формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей». Указ Главы Чувашской Республики от 07.02.2012 № 19 «О мерах по совершенствованию защиты прав потребителей в Чувашской Республике»	2014—2020	60,3
49	Удмуртская Республика	Государственная программа Удмуртской Республики «Развитие потребительского рынка Удмуртской Республики до 2020 года», подпрограмма «Защита прав потребителей. Программа «Повышение качества и обеспечения безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике», утвержденная постановлением Правительства Удмуртской Республики от 01.07.2013 № 271	до 2020	
50	Ульяновская область	«Комплексная программа развития правовой грамотности и правосознания граждан в Ульяновской области на 2012—2014 гг.», утвержденная распоряжением Губернатора Ульяновской области от 15.03.2013, раздел по защите прав потребителей	2012—2014	
51	Ямало-Ненецкий автономный округ	Государственная программа «Развитие агропромышленного комплекса, рыбного хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2014—2020 годы», утвержденная Постановлением правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 26.11.2013 № 964-П	2014—2020	
52	Магаданская область	3 региональные программы, оказывающие методическую помощь по защите прав и интересов потребителей: – «Содействие муниципальным образованиям Магаданской области и реализации муниципальных программ комплексного развития коммунальной инфраструктуры» на 2014—2018»; – «Содействие развитию институтов гражданского общества, укреплению единства российской нации и гармонизации межнациональных отношений в Магаданской области» на 2015—2020 годы»; – «Экономическое развитие и инновационная экономика Магаданской области» на 2014—2020 годы»	2014—2018 2015—2020 2014—2020	



Продолжение прилож. 8

1	2	3	4	5
53	Республика Коми	Мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, реализуются в рамках отдельных государственных программ: – «Развитие экономики» подпрограмма «Конкуренция в Республике Коми»; – «Развитие образования»; – «Строительство, обеспечение качественным, доступным жильем и услугами ЖКХ населения Республики Коми»; – «Развитие здравоохранения»; – «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, развитие рыбохозяйственного комплекса в Республике Коми»; – «Социальная защита населения»; – «Содействие занятости населения»; – «Развитие транспортной системы» и др.	2013—2020	
54	Сахалинская область	Муниципальная программа «Развитие потребительского рынка городского округа «Город Южно-Сахалинск» на 2015—2020 годы», утвержденная Постановлением администрации города Южно-Сахалинска от 21.08.2014 № 1538-па	2015—2020	242
55	Республика Тыва	«План мероприятий по обеспечению продовольствием населения Республики Тыва и мерах по стабилизации и снижению стоимости на основные виды продуктов питания в Республике Тыва на 2015—2017 годы», утвержденный распоряжением Правительства Республики Тыва от 15.12.2014 № 450-р	2015—2017	

**Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России, в субъектах Российской Федерации**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей	
		2014	2015
1	2	3	4
<b>Центральный федеральный округ</b>			
1	Белгородская область	10	15
2	Брянская область	4	7
3	Владимирская область	8	9
4	Воронежская область	21	28
5	Ивановская область	10	13
6	Калужская область	9	11
7	Костромская область	12	14
8	Курская область	5	7
9	Липецкая область	13	13
10	Московская область	41	39
11	Орловская область	13	14
12	Рязанская область	10	12
13	Смоленская область	23	26
14	Тамбовская область	8	5
15	Тверская область	3	3
16	Тульская область	9	7
17	Ярославская область	16	14
18	город Москва	196	218
<b>Всего</b>		<b>411</b>	<b>455</b>
<b>Северо-Западный федеральный округ</b>			
19	Архангельская область	25	24
20	Вологодская область	39	53
21	Калининградская область	7	9
22	Республика Карелия	9	
23	Республика Коми	11	12
24	Ленинградская область	9	14
25	Мурманская область	8	7
26	Ненецкий автономный округ	1	1
27	Новгородская область	4	7
28	Псковская область	3	5
29	город Санкт-Петербург	58	81
<b>Всего</b>		<b>174</b>	<b>213</b>
<b>Сибирский федеральный округ</b>			
30	Республика Алтай	9	4
31	Алтайский край	35	2
32	Республика Бурятия	8	6
33	Иркутская область	17	22

Продолжение прилож. 9

1	2	3	4
34	Кемеровская область	15	22
35	Красноярский край	31	40
36	Новосибирская область	27	35
37	Омская область	50	53
38	Томская область	11	12
39	Республика Тыва	2	1
40	Республика Хакасия	20	18
41	Забайкальский край	2	7
<b>Всего</b>		<b>227</b>	<b>222</b>
<b>Дальневосточный федеральный округ</b>			
42	Амурская область	4	4
43	Еврейская автономная область	2	3
44	Камчатский край	3	3
45	Магаданская область	2	5
46	Приморский край	13	19
47	Сахалинская область	5	11
48	Хабаровский край	20	23
49	Чукотский автономный округ	–	–
50	Республика Саха (Якутия)	11	11
<b>Всего</b>		<b>60</b>	<b>79</b>
<b>Южный федеральный округ</b>			
51	Республика Адыгея	2	2
52	Астраханская область	16	17
53	Волгоградская область	23	21
54	Республика Калмыкия	1	1
55	Краснодарский край	72	65
56	Ростовская область	47	65
<b>Всего</b>		<b>161</b>	<b>171</b>
<b>Приволжский федеральный округ</b>			
57	Республика Башкортостан	59	71
58	Кировская область	10	11
59	Республика Марий Эл	15	16
60	Республика Мордовия	10	12
61	Нижегородская область	29	32
62	Оренбургская область	14	10
63	Пензенская область	12	20
64	Пермский край	23	-
65	Самарская область	49	19
66	Саратовская область	47	58
67	Республика Татарстан	100	92
68	Удмуртская Республика	21	27
69	Ульяновская область	17	17
70	Чувашская Республика	28	–
<b>Всего</b>		<b>434</b>	<b>395</b>

Продолжение прилож. 9

1	2	3	4
<b>Уральский федеральный округ</b>			
71	Курганская область	10	19
72	Свердловская область	36	53
73	Тюменская область	19	14
74	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	5	7
75	Челябинская область	19	27
76	Ямало-Ненецкий автономный округ	8	7
<b>Всего</b>		<b>97</b>	<b>127</b>
<b>Северо-Кавказский федеральный округ</b>			
77	Республика Дагестан	28	31
78	Республика Ингушетия	1	1
79	Кабардино-Балкарская Республика	3	4
80	Карачаево-Черкесская Республика	1	1
81	Республика Северная Осетия – Алания	3	8
82	Чеченская Республика	-	1
83	Ставропольский край	22	21
<b>Всего</b>		<b>58</b>	<b>69</b>
<b>Крымский федеральный округ</b>			
54	Крым	6	23
<b>Всего</b>		<b>6</b>	<b>23</b>