



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

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области

в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах города Екатеринбурга, в городе Березовский, в городе Верхняя Пышма
адрес: 620012, Свердловская область, г. Екатеринбург,

ул. Авангардная, дом 5 А
тел. (343)307-39-39, факс (343)307-37-99
E-mail: mail_10@66.rosпотребнадзор.ru

ОКПО 75756282 ОГРН 1056603481428

ИНН/КПП 6670074344/667001001

29.09.2020 № 66-10-13/10-13509-2020

О размещении информации о государственном докладе
«О защите прав потребителей в 2019 году»

Уважаемый Андрей Викторович!

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке.

В 2019 году органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, уделялось особое внимание выработке действенных механизмов прекращения нарушений прав потребителей по следующим проблемным вопросам:

- дистанционная продажа товаров в сети Интернет;
- деятельность фирм, стремящихся к получению больших доходов за короткий срок, нацеленная, преимущественно, на социально уязвимых граждан. Спектр деятельности таких фирм обширен – это и продажа дорогостоящих фильтров, газоанализаторов, медицинских приборов и изделий на дому у потребителей, и реализация дорогостоящих автомобилей, и оказание юридических и медицинских услуг. Общие особенности данных схем нарушения прав потребителей – это реализация продуктов и услуг путем обмана, злоупотребления доверием, умолчания существенной информации, «мимикрия» под государственные и социальные учреждения и организации (госорганы, фонды, управляющие организации и пр.), либо ссылки на несуществующие «государственные программы»; предложение скидок и акций, которые, в конечном итоге, не влияют на общую цену товаров (услуги), либо на общем фоне понесенных убытков не приносят потребителю никакой выгоды.

- навязывание дополнительных услуг - при кредитовании граждан (в том числе, страховых), в салонах сотовой связи и пр.

- обеспечение защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (это вопросы обеспечения законности в сфере проведения капитальных ремонтов многоквартирных работ, правильности применения тарифов и расчета платы за услуги ЖКХ, неукоснительного соблюдения санитарно-эпидемиологических требований при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, обеспечение раскрытия информации о своей деятельности управляющими компаниями, организациями-застройщиками и другие).

Обеспечение условий для соблюдения прав потребителей в период проведения Глобального саммита по производству и индустриализации в г. Екатеринбурге GMIS-2019 и Чемпионата мира по боксу среди мужчин в г. Екатеринбурге. Доклад «О защите прав потребителей в Свердловской области» может быть использован для обеспечения информацией

Данько 30.09.20

Администрация Железнодорожного района ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИОННО- КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
Входящий № <i>3120/2020</i>
от « <i>30</i> » <i>09</i> 2020

населения, федеральных, региональных и муниципальных органов власти о положении дел на потребительском рынке товаров и услуг, формирования ведомственной стратегии по защите прав потребителей в следующем году, а также определения актуальных направлений нормативного регулирования в указанной сфере.

Большинство обращений в 2019 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (42,9 процента в структуре всех поступивших обращений), торговли (24,5 процента в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (11,6 процента в структуре всех поступивших обращений).

Существенно увеличилось число обращений граждан в сфере торговли, в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, финансовых услуг, медицинских услуг и торговли.

Снизилось число обращений граждан в сфере оказания услуг связи, транспорта, туризма, образовательных услуг и услуг общественного питания.

В целях контроля состояния потребительского рынка товаров (работ, услуг) исполнительными органами государственной власти на территории Свердловской области проводились проверки хозяйствующих субъектов.

В течение 2019 года проведено 22,5 тыс. проверок, что на 19 процентов больше, чем в 2018 году (2018 г. – 18,9 тыс. проверок, 2017 г. - 25,6 тыс. проверок).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 4266 проверок и административных расследований (2018 г. - 3214 проверок и административных расследований, 2017 г. – 3291 проверка и административное расследование), выявлено 9621 нарушение (2017 г. - 11712 нарушений, 2017 г. – 18683 нарушения).

Уральским УГАДН Ространснадзора в 2019 году проведено 1945 проверок субъектов, оказывающих транспортные услуги (в 2018 г. - 1266 проверок, в 2017 г. - 1383 проверки), выявлено 1803 нарушения (в 2018 г. - 2748 нарушений, в 2017 г. - 3461 нарушение).

Управлением Россельхознадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 716 проверок (в 2018 г. - 704 проверки, в 2017 г. - 759 проверок), выявлено 1413 нарушений (в 2018 г. - 896 нарушений, в 2017 г. - 1064 нарушения).

Главным управлением МВД России по Свердловской области в 2019 году проведена 931 проверка в сфере потребительского рынка (в 2018 г. - 634 проверки, в 2017 г. - 4565 проверок), выявлено 465 правонарушений (в 2018 г. - 2705 правонарушений, в 2017 г. - 2267 правонарушений).

Территориальным отделом Росздравнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 159 проверок (в 2018 г. - 244 проверки, в 2017 г. - 414 проверок), выявлено 3803 нарушения (в 2018 г. - 1032 нарушения, в 2017 г. - 905 нарушений).

УМТУ Росстандарта в 2019 году проведено 188 проверок (в 2018 г. - 158 проверок, в 2017 г. - 158 проверок), выявлено 61 нарушение (в 2018 г. - 61 нарушение, в 2017 году - 57 нарушений).

Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг по УрФО в 2019 году составлено 234 мотивированных заключений о выявлении признаков административных правонарушений, при рассмотрении которых выявлено 163 нарушения (в 2018 г. - 262 нарушения, в 2017 г. - 1073 нарушения).

Управлением Роскомнадзора по УрФО в 2019 году в ходе контрольно-надзорных мероприятий выявлено 51 нарушение (в 2018 г. – 47 нарушений; в 2017г. – 15 нарушений).

РЭК Свердловской области в 2019 году проведено 155 проверок в отношении организаций, оказывающих услуги населению (в 2018 г. – 185 проверок, в 2017 г. - 146 проверок), нарушения выявлены в 115 организациях (в 2018 г. - в 97 организациях, в 2017 г. – в 100 организациях).

Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области проведено 11151 проверок (в 2018 г. - 10225 проверок, в 2017 г. - 10851 проверка), выявлено 24553 нарушений (в 2017 г. - 30099 нарушений, в 2016 г. – 41876 нарушений).

Министерством образования и молодежной политики Свердловской области в 2019 году проведено 886 проверок образовательных учреждений (в 2018 г. - 646 проверок, в 2017 г. - 983 проверки), выявлено 4853 нарушения (в 2018 г. - 6435 нарушений, в 2017 г. - 6265 нарушений).

Министерством здравоохранения Свердловской области в 2019 году проведено 1318 проверок медицинских организаций разных форм собственности (в 2018 г. - 1216 проверок, в 2017 г. - 1226 проверок), выявлено 315 нарушений (в 2018 г. - 795 нарушений, в 2017 г. - 60 нарушений).

Территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области в 2019 году проведено 159 проверок медицинских организаций разных форм собственности (в 2018 г. - 1216 проверок, в 2017 г. - 1226 проверок), выявлено 795 нарушений (в 2017 г. - 60 нарушений, в 2016 г. - 141 нарушение).

Межрегиональным управлением Росалкогольрегулирования по УрФО проведено 346 проверок (в 2018 г. - 182 проверки, в 2017 г. - 261 проверка), выявлено 346 нарушений (в 2018 г. - 213 нарушений, в 2017 г. - 263 нарушения).

Управлением государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу проведена 19 проверок (в 2018 г. - 275 проверок, в 2017 г. - 7 проверок), выявлено 22 нарушения (в 2018 г. - 815 нарушений, в 2017 г. - 2 нарушения).

Свердловским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту проведено 2 проверки (в 2018 г. - 24 проверки, в 2017 г. - 24 проверки), в ходе проверок выявлено 2 нарушения.

Всего системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, выявлено порядка 54,6 тыс. нарушений (в 2018 г. - 52,4 тыс. нарушений, в 2017 г. - 65,5 тыс. нарушений). Количество выявленных нарушений по сравнению с 2018 г. также увеличилось - на 4,2 процента.

В то же время среднее количество нарушений, выявленных системой органов, занимающихся защитой прав потребителей в Свердловской области, при одном контрольно-надзорном мероприятии в 2019 году несколько уменьшилось и составило 2,4 нарушения (2018 г. - 2,7 нарушения, в 2017 г. - 2,6 нарушения на одно контрольно-надзорное мероприятие).

В 2019 году у органов Роспотребнадзора появились и новые полномочия. В первую очередь, это возможность проведения контрольных закупок.

В сфере защиты прав потребителей проведено 79 контрольных закупок, в числе, в сфере торговли охвачена следующая тематика:

- незаконная продажа спиртосодержащей продукции;
- незаконная продажа лекарственных средств под видом парфюмерно-косметической продукции;
- навязывание дополнительных услуг, обман потребителей (салоны связи, автосалон, магазины товаров народного потребления).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области одна из контрольных закупок проведена в автосалоне по адресу: г. Екатеринбург, проезд Промышленный, 2Б, АЦ «ГОРОДАВТО».

Контрольная закупка показала многочисленные вопиющие нарушения прав потребителей.

Процесс заключения договора длился 8 часов. Самые вопиющие факты нарушений, зафиксированные в т.ч. аудиозаписью:

- предлагаемый к продаже товар - автомобиль, в автосалоне отсутствует.
- потребителю менеджером выдана памятка с заведомо завышенной суммой кредита и ложными сведения о доходе, которые надо сообщить банку.

• «Фиксированная ставка по кредиту» выросла от 4,5 процента - до 7,9 процента, затем (в договоре) до 16,7 процента; в

кредитный договор сразу включены дополнительные услуги; цена товара выросла почти вдвое;

• до подписания кредитного договора потребителю позвонил якобы сотрудник банка, сообщил о перечислении автосалону денежных средств; на вопрос, как это возможно, сотрудник сослался на подписание ранее неких «соглашений»; предположительно, звонил не сотрудник банка, а салона, что нацелено на исключение отказа потребителя от подписания документов;

• ПТС, СНИЛС были возвращены только после того, как было сообщено о вызове полиции.

Информация о проведенной контрольной закупке была направлена Управлением в ГУ МВД России по Свердловской области и в адрес Прокуратуры Свердловской области. В настоящее время материалы перенаправлены для проведения проверки и принятия решения в Управление МВД России по г. Екатеринбург.

ООО «Виктори» было привлечено к административной ответственности за обман потребителя по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

Общий размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей в результате изъятия товаров, не соответствующих установленным требованиям, в 2019 году оценивается в 52,5 млн. руб.

По итогам надзорных мероприятий на товарном рынке составлено 2145 протоколов об административных правонарушениях (2018 г. – 1182 протокола), должностными лицами Управления, Территориальных отделов вынесено 1816 постановлений о назначении административного наказания (2018 г. - 1053 постановления), в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 14 млн. руб. (2018 г. - 14,4 млн. руб.).

В 2019 году судом принято 215 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров (2018 г. – 223 решения), из них 72 – с конфискацией некачественной и опасной продукции, конфисковано продукции (2018 г. – 54 решения с конфискацией).

В адрес исполнителей выдано 1331 обязательных для исполнения предписания (о прекращении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции, о прекращении (приостановлении) действия декларации) и 49 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений, исполнение которых поставлено на контроль (в 2018 г. – 632 предписания и 58 представлений).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области также реализуются меры досудебной и судебной гражданско-правовой защиты прав потребителей.

В 2019 г. судами удовлетворено 63 иска потребителей товаров, в защиту которых Управление выступало с заключением (2018 г. - 48 исков), а также 42 иска в защиту прав потребителя, поданных Управлением в сфере торговли (из них 21 – в защиту неопределенного круга лиц) (в 2018 г. – 50 исков). Судом присуждено в пользу потребителей порядка 6,2 млн. рублей (2018 г. - 3,5 млн. рублей).

Консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» за 2019 год в сфере торговли было оказано 11,5 тыс. консультаций, подготовлено 692 претензии, 216 исковых заявлений.

По результатам деятельности консультационных пунктов в досудебном и судебном порядке потребителям товаров возмещено около 20 млн. руб.

Управлением и Центром в области информирования потребителей в сфере продажи товаров проведено порядка 2,6 тыс. мероприятий.

В 2019 году Управлением проведено 723 надзорных мероприятия в отношении предприятий розничной торговли, осуществляющих продажу пищевых продуктов, при 331 мероприятии выявлены нарушения, что составило 46 процентов. По сравнению с 2018 годом удельный вес надзорных мероприятий, при которых выявлены правонарушения снизился в 1,4 раза. Всего выявлено 1615 правонарушений. При этом при одной проверке в среднем выявляется около 5 правонарушений.

Мероприятия в сфере розничной торговли (непродовольственные товары) услуги, проводимые в 2019 году на территории Железнодорожного района г. Екатеринбурга:

ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»

ИП Дайбо Эдуард Сергеевич, ИНН 665899428701. В период с 06.06.2019 по 04.07.2019 проведена внеплановая проверка на объекте - магазин «Дисконт-Центр» по адресу г. Екатеринбург, ул. Героев России, 2. При экспертизе товарно-сопроводительных документов, представленных в административный орган ИП Дайбо Э.С. установлено, что им допущена реализация товаров (планшетный компьютер Digma Plane 8558 4G, изг. Китай, цена 4 990 рублей,

планшетный компьютер Alcatel one Touch Pop 8s LTE, изг. Китай, цена 5 990 рублей, планшетный компьютер iPad Mini 32Gb LTE, изг. Китай, цена 6 990 рублей, планшетный компьютер Dexp Ursus S290 32Gb, изг. Китай, цена 6 290 рублей) при отсутствии в товарно-транспортных документах сведений о сертификате соответствия.

Не представлены товарно-сопроводительные документы в отношении товара - планшетный компьютер iPad 2 16Gb Wi-Fi, изготовитель Китай, цена 3 990 рублей. Отсутствие сопроводительной документации при реализации продукции фактически означает, что отсутствует сопроводительная документация, содержащая сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии.

ИП Дайбо Э.С. привлечен к административной ответственности по ст.14.45 КоАП РФ к наказанию в виде предупреждения.

ТР ТС 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков"

ООО «Верона» г. Екатеринбург, ул. Героев России, 2. Проведено административное расследование в ходе которого выявлена реализация товаров для детей и подростков с нарушением требований технического регламента Таможенного союза 007/2011 "О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков": рюкзак детский «Lol» по цене 710 рублей, отсутствует маркировка, отсутствует знак Единого обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза на самом изделии, а также отсутствием на товар сертификата о соответствии требованиям ТР ТС 007/2011.

Общество привлечено к административной ответственности в виде предупреждения по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ

ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»

ООО «Верона» (ИНН 6671014242, объект – магазин «Моя игрушка», г. Екатеринбург, ул. Героев России, 2). Проведено административное расследование, общество привлечено к административной ответственности в виде предупреждения по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ.

ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»

ИП Бибулатов (ИНН 200413327910, ОГРНИП 318665800246021, адрес регистрации: 620016, Свердловская область, г. Екатеринбург, п. Совхозный, ул. Фигурная, д. 15, кв. 2)

Объект– магазин, расположенный на 1 этаже торгового-делового центра «Свердловск», г. Екатеринбург, ул. Героев России, д. 2, бутик № 4). Административное расследование, Определение № 66-10-13/14-7939-2019 от 08.08.2019, ИП вызван для составления протокола по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ, привлечен к административной ответственности в виде предупреждения.

Непродовольственная торговля.

1. ООО «ВВЦ» (ИНН 6658251773, ОГРН 1069658111698, 620050, г. Екатеринбург, ул. Маневровая, д. 41Б). В период с 25.02.2019 г. по 26.04.2019 г. проведено административное расследование. В рамках расследования обнаружено нарушение правил продажи отдельных видов товаров, а именно: наличие надлежащим образом оформленных ценников, своевременном в наглядной и доступной форме доведение до сведения покупателя необходимой и достоверной информации о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.

В ходе рассмотрения материалов дела, установлено нарушение ООО «ВВЦ» законодательства об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, а именно, несоблюдение ООО «ВВЦ» требований к знаку о запрете курения, обозначающему территории, здания и объекты, где курение запрещено, и к порядку его размещения.

23.04.2019 г. ООО «ВВЦ» привлечено к административной ответственности по ст. 14.15 (предупреждение), ч.1 ст. 6.25 КоАП РФ (предупреждение).

2. ИП Дайбо Эдуард Сергеевич, ИНН 665899428701. В период с 06.06.2019 по 04.07.2019 проведена внеплановая проверка на объекте - магазин «Дисконт-Центр» по адресу г. Екатеринбург, ул. Героев России, 2. Допущена реализация товара (планшетный компьютер iPad 2 16Gb Wi-Fi, изготовитель Китай, цена 3 990 рублей, планшетный компьютер Alcatel one Touch Pop 8s LTE, изготовитель Китай, цена 5 990 рублей, планшетный компьютер LENOVO TB-7504x 2/16, изготовитель Китай, цена 6 990 рублей, планшетный компьютер iPad Mini 32Gg LTE, изготовитель Китай, цена 6 990 рублей), бывшего в употреблении, без информации о состоянии товара, имеющихся недостатках, в отношении товара планшетный компьютер LENOVO TB-7504x 2/16, изготовитель Китай, цена 6 990 рублей - также отсутствует информация о технических характеристиках товара.

На ярлыке к товару планшетный компьютер Dexp Ursus S290 32Gb, изготовитель Китай, стоимостью 6 290 рублей отсутствует информация о его основных технических характеристиках.

ИП Дайбо Э.С. привлечен к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ (предупреждение).

3. ИП Дайбо Эдуард Сергеевич, ИНН 665899428701, на объекте - магазин «Дисконт-Центр» по адресу г. Екатеринбург, ул. Героев России, 2. Проведена внеплановая документарная проверка по контролю предписания, нарушении не выявлено.

4. ИП Тоиров Шухратбек Собирович (г. Екатеринбург, пер. Невьянский, 1). Проведено административное расследование составлен протокол по ч.1 ст. 14.43, ст. 6.6, по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ, ИП Тоиров Ш.С. привлечен к административной ответственности ч.1 ст. 14.43, ст. 6.6 КоАП РФ к административному штрафу, ч.1 ст. 14.5 КоАП РФ к наказанию в виде предупреждения.

5. ООО АФМ Сервис (ИНН юр. адрес. 620016, Свердловская область, г. Екатеринбург, улица Краснолесья, 12 А). Объект-аптечный пункт г. Екатеринбург, ул. Героев России, д. 2. Административное расследование № 66-10-13/14-7941-2019 от 08.08.2019. Вызвано для составления протокола по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения.

Транспортные услуги

ООО «Немезида Инвест» («Северный автовокзал» г. Екатеринбург, ул. Вокзальная, д. 15а) по жалобе потребителя проведено административное расследование, в ходе административного расследования выявлены нарушения СП 983-72 СП устройства и содержания общественных уборных, в части отсутствия оборудования для инвалидов. Нарушения устранены до составления протокола.

Жилищно-коммунальные услуги

1. ТСЖ «Де Геннин» (ИНН 6678091172, ОГРН 1186658022000, 620027, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Николая Никонова, 6). В период с 10.01.2019 по 06.02.2019 проведена внеплановая проверка в отношении ТСЖ «Де Геннин», в ходе которой обнаружено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), а именно: из квитанций, выставленных ТСЖ "Де Геннин" гражданину Ф. за октябрь 2018 года, за ноябрь 2018 года следует, что информация о показаниях общедомовых приборов учета, на основании которых производится начисление платы за коммунальные услуги, в них отсутствует.

12.03.2019 юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (предупреждение).

2. ТСЖ «Де Геннин» (ИНН 6678091172, ОГРН 1186658022000, 620027, Свердловская обл., г. Екатеринбург, Николая Никонова, 6). В ходе рассмотрения материалов проверки Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в отношении ТСЖ «Де Геннин», поступивших в Территориальный отдел 15.04.2019 вх. № 66-4243-2019, непосредственно обнаружено нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), а именно: начисление ТСЖ «Де Геннин» платы за коммунальную услугу «отопление» по МКД в платежных документах за

октябрь 2018 года (весь месяц) исходя из «усредненных» показаний общедомового прибора учета тепловой энергии при отсутствии прибора учета в период с 01.10.2018 по 10.10.2018, нарушение порядка начисления размера платы за горячую воду, потребленную при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме за октябрь 2018 года ТСЖ «Де Геннин» за данный ресурс, является нарушением п. 42 (1), п. 54, п.п. «е» п. 69 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354; а также в платежном документе за октябрь 2018 года по кв. № 30 МКД не отражена информация о показаниях индивидуальных приборов учета за предыдущий месяц. В отношении юридического лица составлен протокол по ч. 1 ст. 14.4, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

18.06.2019 по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ производство по делу прекращено с вынесением устного замечания, по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ – предупреждение.

3. ГАУ СОН СО «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей» (ИНН 6659022448, ОГРН 1026602973418, г. Екатеринбург, ул. Решетская, 55). По требованию прокуратуры Железнодорожного района г. Екатеринбурга проведена экспертиза договоров. При экспертизе договоров, заключенных ГАУ СОН СО «Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей» с З.С.И. № 52 от 01.04.2018, Л.М.В. № 63 от 01.04.2018, С.В.В. № 81 от 01.04.2018, выявлены условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с действующим законодательством. 15.02.2019 о выявленных нарушениях подготовлена справка для прокуратуры.

Медицинские услуги

В соответствии с письмом прокуратуры Железнодорожного района г. Екатеринбурга о необходимости участия специалиста Роспотребнадзора в проверке прокуратуры (вх. № 66-4853-2019 от 26.04.2019 г.) сотрудником Роспотребнадзора принято участие в проверке **ИП Васильева** по адресу: г. Екатеринбург, ул. Челюскинцев, д.106. В ходе осмотра сотрудниками ОБЭП изъята продукция, реализуемая в качестве лекарственных средств.

Финансовые услуги

1. В соответствии с требованием прокуратуры Железнодорожного района г. Екатеринбурга (вх. № 66-5491-2019 от 11.05.2019 г.) о предоставлении специалиста Роспотребнадзора осуществлен выезд в помещение автосалона «Прогресс авто», расположенного по адресу: г.Екатеринбург, пр.Космонавтов, д.11д, установлено следующее.

По информации сотрудников автосалона в указанном помещении банками «Быстробанк», «Плюс Банк», «Экспобанк», «Совкомбанк», «БАЛТИНВЕСТБАНК», «Абсолют Банк», «Эксперт Банк», «Тинькофф Банк» с потребителями заключаются договоры потребительского займа на покупку автомобилей.

Согласно ст.2 ФЗ от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» законодательство РФ о потребительском кредите (займе) основывается на положениях Гражданского кодекса РФ и состоит из настоящего Федерального закона, ФЗ «О банках и банковской деятельности» и других федеральных законах, регулирующие отношения, указанные в ч.1 ст.1 настоящего Федерального закона. Одним из источников извлечения прибыли кредитной организацией является предоставление потребительских кредитов. В соответствии с п.2 ст.5 ФЗ РФ № 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности» размещение привлеченных денежных средств физических и юридических лиц от своего имени и за свой счет, в том числе, предоставление потребительских кредитов, относится к банковским операциям. В соответствии с пп.3, 4 ст.5 ФЗ РФ № 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности» к банковским операциям также относятся открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц, осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц. Согласно ст.22 Федерального закона Российской Федерации № 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности» филиалом кредитной организации является её обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от её имени все или часть банковских операций, предусмотренных лицензией Банка России, выданной кредитной организацией.

Представительством кредитной организации является ее обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации, представляющее ее интересы и осуществляющее их защиту. Представительство кредитной организации не имеет права осуществлять банковские операции.

Таким образом, договор потребительского займа должен заключаться в помещении кредитной организации. В случае отсутствия в Едином государственном реестре юридических лиц информации о наличии филиалов вышеуказанных банков по адресу: г. Екатеринбург, пр.Космонавтов, д.11д, банками нарушается п.5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей», предусматривающий следующее: если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге исполнитель обязан оказать потребителю услугу, соответствующую этим требованиям. В связи с вышеизложенным, при установлении фактов заключения с конкретными потребителями договоров потребительского займа вне помещения кредитной организации, услуга таким потребителям оказывается с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (ч.1 ст.14.4 КоАП РФ).

2.В соответствии с требованием прокуратуры Железнодорожного района г. Екатеринбурга (вх.№ 66-5491-2019 от 11.05.2019 г.) о предоставлении специалиста Роспотребнадзора осуществлен выезд в помещение автосалона «Брайт парк», расположенного по адресу: г. Екатеринбург, ул.Маневровая, 41б, установлено следующее.

По информации сотрудников автосалона в указанном помещении банками ВТБ, «Русфинансбанк», «Совкомбанк», «Кредит Европа Банк», «Быстробанк», «Сетелем банк» с потребителями заключаются договоры потребительского займа на покупку автомобилей.

Согласно ст.2 ФЗ от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» законодательство РФ о потребительском кредите (займе) основывается на положениях Гражданского кодекса РФ и состоит из настоящего Федерального закона, ФЗ «О банках и банковской деятельности» и других федеральных законах, регулирующие отношения, указанные в ч.1 ст.1 настоящего Федерального закона. Одним из источников извлечения прибыли кредитной организацией является предоставление потребительских кредитов. В соответствии с п.2 ст.5 ФЗ РФ № 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности» размещение привлеченных денежных средств физических и юридических лиц от своего имени и за свой счет, в том числе, предоставление потребительских кредитов, относится к банковским операциям. В соответствии с пп.3, 4 ст.5 ФЗ РФ № 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности» к банковским операциям также относятся открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц, осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц. Согласно ст.22 Федерального закона Российской Федерации № 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности» филиалом кредитной организации является её обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от её имени все или часть банковских операций, предусмотренных лицензией Банка России, выданной кредитной организацией. Представительством кредитной организации является ее обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации, представляющее ее интересы и осуществляющее их защиту. Представительство кредитной организации не имеет права осуществлять банковские операции.

Таким образом, договор потребительского займа должен заключаться в помещении кредитной организации. В случае отсутствия в Едином государственном реестре юридических лиц информации о наличии филиалов вышеуказанных банков по адресу: г. Екатеринбург, ул. Маневровая, 41б, банками нарушается п.5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей», предусматривающий следующее: если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге исполнитель обязан оказать потребителю услугу, соответствующую этим требованиям. В связи с вышеизложенным, при установлении фактов заключения с конкретными потребителями договоров потребительского займа вне помещения кредитной организации, услуга таким потребителям оказывается с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (ч.1 ст.14.4 КоАП РФ).

3.Банк ВТБ (ПАО) (Железнодорожный район г. Екатеринбурга: ул. Стрелочников, 41). По результатам проверочного мероприятия составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ за нарушение прав потребителя, выразившееся в

непредоставлении полной и достоверной информации об услугах при заключении кредитного договора, договоров страхования, назначено наказание в виде предупреждения.

4.Банк ВТБ (ПАО) (Железнодорожный район г. Екатеринбурга: ул. Стрелочников, 41): По результатам проверочного мероприятия, в порядке п.1 ч.1 ст.28.1 КоАП РФ, составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ за нарушение прав потребителя, выразившееся во включении в договор условий, ущемляющих права потребителя, назначено наказание в виде административного штрафа в размере 10 000 рублей.

5.ООО СК «ВТБ Страхование» (Железнодорожный район г. Екатеринбурга: ул. Стрелочников, 41). По результатам проверочного мероприятия в отношении ООО СК «ВТБ Страхование» составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ за нарушение прав потребителя, выразившееся в непредоставлении полной и достоверной информации об услугах при заключении договоров страхования, назначено наказание в виде предупреждения.

6.ООО СК «ВТБ Страхование» (Железнодорожный район г. Екатеринбурга: ул.Свердлова, д.14). Возбуждено дело об административном правонарушении, составлен протокол об административном правонарушении по ч.1 ст.14.8 КоАП РФ за нарушение прав потребителя, выразившееся в непредоставлении полной и достоверной информации об услугах при заключении договоров страхования, назначено наказание в виде штрафа в размере 5 000 рублей.

За 12 месяцев 2019 года должностными лицами отдела ЗПП территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах г. Екатеринбурга, в городе Березовский, в городе Верхняя Пышма, дано **20 заключений** по делам о защите прав потребителей по гражданским делам, исковые требования удовлетворены.

Иски в защиту неопределенного круга лиц

В 2019 году специалистами «Северного Екатеринбургского» отдела в целях защиты неопределенного круга лиц в Кировский районный суд г. Екатеринбурга подан иск к АО «Среднеуральское строительное управление» в сфере участия в долевом строительстве. При изучении типового договора обнаружено, что он содержит условия, не соответствующие действующему законодательству, и ущемляет права потребителей по сравнению с законодательством Российской Федерации, а именно:

Согласно пункту 3.7 Типового договора днем исполнения обязательства Участника по внесению платежа признается день поступления денежных средств на расчетный счет Застройщика (не соответствует п. 3 ст. 16.1).

Пункт 4.3.10 Договора обязывает Участника подать документы в регистрирующий орган для регистрации права собственности на квартиру в течение 90 (девяноста) календарных дней со дня подписания акта приема-передачи. законодателем не определены временные рамки для обращения участника долевого строительства с заявлением в органы, осуществляющие государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Регистрация дольщиком права собственности на объект долевого строительства не может входить в предмет регулирования договора долевого строительства, и определение такого срока является правом самого дольщика.

Из пункта 4.4.2 Договора следует, что Участник вправе потребовать от Застройщика безвозмездного устранения недостатков Объекта долевого строительства в разумный срок в случае обнаружения недостатков в Объекте долевого строительства (противоречит п. 2 ст. 7 Закона № 214-ФЗ).

В соответствии с пунктом 8.2 все споры по Договору разрешаются в обязательном претензионном порядке. Все споры, не урегулированные в претензионном порядке передаются на разрешение в суд согласно действующему законодательству (противоречит ч. 6 ст. 7 Закона № 214-ФЗ).

Пунктом 8.3 Договора установлено, что извещения, уведомления, сообщения, связанные с исполнением (неисполнением) Сторонами договора направляются по почте заказным письмом с

описью вложения и уведомлением о вручении по адресу, указанному в настоящем Договоре, либо иному адресу, сообщенному другой стороне предварительно письменно. Почтовое отправление считается полученным с даты, указанной уполномоченным представителем адресата в почтовом уведомлении о вручении корреспонденции. В случае отказа стороны от получения почтового отправления или уклонения от его получения, датой получения будет считаться дата по истечении 15 рабочих дней с даты отправки одной стороны в адрес другой стороны почтового отправления заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении (противоречит п. 34 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234). Иск удовлетворен в полном объеме.

Иск о прекращении деятельности

В 2019 году специалистами «Северного Екатеринбургского» отдела поданы иски о прекращении деятельности к ИП Давлеткировой И.Ф. о признании деятельности противоправной, возложении обязанности прекратить оказание услуг потребителям в виде эпиляции аппаратом DFLaserHybrid. Решением Чкаловского районного суда г. Екатеринбурга иск удовлетворен (дело № 2-5387/2019).

Иск Роспотребнадзора к ИП Тоирову Ш.С. о прекращении деятельности в качестве ИП Рассмотрение дела рассмотрено в Орджоникидзевском районном суде г. Екатеринбурга (дело № 2- 4542/2019). Иск удовлетворен.

Иск об отзыве продукции

В Арбитражный суд Свердловской области в 2019 году специалистами «Северного Екатеринбургского» отдела подан иск к ООО «ТоргСнабПлюс» об отзыве продукции от потребителей, производство по делу прекращено в связи с отказом Роспотребнадзора от иска в связи с добровольным исполнением (дело №А60-56445/2019).

Иски в целях защиты прав конкретных потребителей

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)², защита прав конкретных потребителей через реализацию полномочий Роспотребнадзора позволяет апеллировать к любому способу защиты прав потребителей, предусмотренного законодательством. Однако даже при такой форме соответствующая деятельность Роспотребнадзора должна рассматриваться исключительно как реализация специальных публичных функций в области защиты прав потребителей, не подменяющих ведущую роль судебных органов по защите частных прав и законных интересов граждан как потребителей (статья 17 Закона «О защите прав потребителей»).

В 2019 году специалистами «Северного Екатеринбургского» отдела в целях защиты конкретных потребителей подано 7 исков, из них один – в защиту потребителя, проживающего в Железнодорожном районе г. Екатеринбурга:

08.07.2019 СЕО подан иск мировому судье с/у № 4 Железнодорожного судебного района г. Екатеринбурга в защиту интересов Л.Н.С. Так, в апреле 2019 года гражданином Л. был приобретен в магазине «Акванит» (ИП Латыпова Н.Ю.) технически сложный товар – насос для водяной скважины для использования на даче. Перед заключением договора купли-продажи информацию о свойствах товара потребителю предоставил сотрудник магазина. В ходе использования товара гражданином обнаружено, что он не соответствует заявленным характеристикам, а именно: согласно инструкции по эксплуатации насос должен выдавать 1000 литров воды в час, а по факту – не более 500 литров воды в час. При обращении потребителя к

² Статья 46 Закона «О защите прав потребителей».

продавцу с требованием о замене товара или возврате ему денежных средств на том основании, что ему была предоставлена недостоверная информация о товаре, ему было отказано. В ходе рассмотрения дела мировым судьей судебного участка № 4 Железнодорожного судебного района г. Екатеринбурга стороны пришли к мировому соглашению, по результатам которого гражданину Л. прямо в судебном заседании были возвращены денежные средства, уплаченные им за товар, а он в свою очередь отказался от остальных заявленных требований (дело № 2-1212/2019).

Роспотребнадзором разработаны и внедрены в деятельность методические рекомендации «Риск-ориентированный подход к осуществлению контрольно-надзорной деятельности территориальными органами Роспотребнадзора». Указанный подход дает возможность надзорным органам отказаться от «сплошного контроля» и уделять основное внимание оценке наиболее проблемным секторам экономики.

Приоритетными задачами по вопросам защиты прав потребителей на 2020-2021 годы являются:

- обеспечение использования любых законных оснований для оценки маркировки продукции средствами идентификации;
- обеспечение применения мер, направленных на защиту прав потребителей в сфере электронной коммерции;
- повышение эффективности надзора на рынке непродовольственных товаров и услуг;
- обеспечение защиты прав потребителей по приоритетным направлениям рынка услуг: туристские услуги, гостиничные услуги, услуги по перевозке граждан, культурно-зрелищные услуги, в соответствии с утвержденными Правительством РФ особенностями возврата денежных средств за неоказанные услуги в связи с введением в субъектах РФ режима повышенной готовности (правовая помощь и консультирование потребителей);
- активизирование применения мер судебной защиты прав потребителей;
- принятие мер по пресечению нарушений прав социального уязвимых граждан при реализации дорогостоящих товаров и услуг (особое внимание - фактам навязывания услуг по ремонту бытовой техники, юридических услуг, медицинских приборов, автомобилей), в том числе, на презентациях, на дому и др., включая обязательное рассмотрение вопроса о применении мер к кредитным организациям, предоставляющим кредиты на данные товары (работы, услуги), содействие восстановлению нарушенных прав.

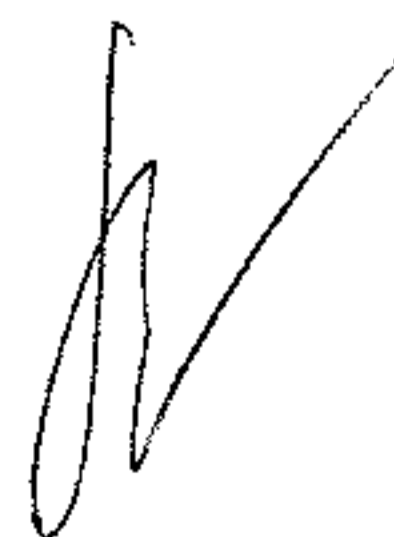
С полным текстом доклада можно ознакомиться на сайте управления Роспотребнадзора по Свердловской области в разделе «Документы» в ссылке «Доклады» «Государственный доклад «О защите прав потребителей Свердловской области в 2019 году»».

В Докладе приведен анализ принятия и реализации в 2019 г. целевых программ в области защиты прав потребителей на территории региона.

Просим информацию о проведенных мероприятиях в целях защиты прав потребителей разместить на официальном сайте Администрации.

О принятом решении, прошу проинформировать Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в Орджоникидзевском и Железнодорожном районах г. Екатеринбурга, в городе Березовский, в городе Верхняя Пышма (по электронной почте: mail_10@66.gospotrebnadzor.ru; факс: 8 (343) 307-37-99; адрес: 620012 Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Авангардная, д. 5А) в срок до 25.10.2020.

Заместитель начальника Территориального отдела
Управления Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Свердловской области
в Орджоникидзевском и Железнодорожном
районах города Екатеринбурга,
в городе Березовский, в городе Верхняя Пышма



Л.Ю. Брагина