

# **Государственный доклад**

**«Защита прав потребителей  
в Российской Федерации  
в 2017 году»**

ББК 67.404(2Рос)1  
340

340 **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году: Государственный доклад.—М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2017.—318 с.

ISBN 978—5—7508—1628—6

**ББК 67.404(2Рос)1**

Подписано в печать 25.05.2018

Формат 60×84/8

Печ. л. 39,75

Заказ

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека, 2018

## Содержание

Введение .....	4
1. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей .....	6
2. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка .....	20
2.1. Продажа товаров .....	20
2.2. Финансовые услуги .....	55
2.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья .....	76
2.4. Услуги связи .....	92
2.5. Туристские услуги .....	101
2.6. Транспортные услуги .....	111
2.7. Образовательные услуги .....	117
2.8. Медицинские услуги .....	123
3. Судебная защита прав потребителей .....	128
3.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах .....	128
3.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей .....	139
3.3. О практике взыскания морального вреда в пользу потребителей .....	144
4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей .....	152
4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации .....	152
4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления .....	165
4.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей .....	172
5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей .....	185
5.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей .....	185
5.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» .....	199
6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей .....	209
7. Новые тенденции развития правоприменительной практики в области защиты прав потребителей .....	216
<i>Приложение 1.</i> Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года .....	253
<i>Приложение 2.</i> План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года .....	269
<i>Приложение 3.</i> Справочная информация Банка России .....	280
<i>Приложение 4.</i> Сведения из Реестра туроператоров .....	287
<i>Приложение 5.</i> Динамика пассажирооборота транспорта общего пользования в 2017 году ..	287
<i>Приложение 6.</i> Региональные программы и иные документы по защите прав потребителей в субъектах Российской Федерации .....	288
<i>Приложение 7.</i> Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2015–2017 годы) .....	312
<i>Приложение 8.</i> Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов в субъектах Российской Федерации в 2017 г. ....	315
<i>Приложение 9.</i> Пассажирооборот по видам транспорта .....	317

## Введение

---

---

Настоящий государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году» (далее – доклад), ежегодно подготавливаемый 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>, – вносимый в установленном порядке<sup>2</sup> в Правительство Российской Федерации официальный документ, призванный обеспечивать органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации и союзы), а также население Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и служить основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

При подготовке доклада использованы различные статистические и информационно-аналитические материалы, представленные федеральными органами государственной исполнительной власти, органами государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, Верховным Судом Российской Федерации, Центральным банком Российской Федерации, общественными объединениями потребителей, территориальными органами Роспотребнадзора и др.

Доклад содержит сведения об организации и проведении Роспотребнадзором (его территориальными органами) федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за отчетный год (в сравнении с сопоставимыми показателями предшествующих периодов), принятых мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей соответствующих обязательных требований, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», 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»<sup>4</sup>, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях<sup>5</sup>.

Поскольку в 2017 г. ключевым событием в области защиты прав потребителей в Российской Федерации стало соответствующее заседание президиума Государственного совета Российской Федерации, прошедшее 18 апреля 2017 г. в г. Великий Новгород, посвященное определению основных направлений развития национальной системы защиты прав потребителей, в докладе заметное место отведено характеристике результатов той работы, которая была проделана в рамках исполнения перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС, данных по

---

<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 – Закон «О техническом регулировании».

<sup>5</sup> Далее – КоАП РФ.

итогах этого заседания, главным из которых стало утверждение распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее также – Стратегия).

Впервые за 25 лет развития национальной системы защиты прав потребителей у ее участников появился официальный документ стратегической направленности, определяющий основные приоритеты на ближайшее десятилетие.

Основными целями Стратегии провозглашены: обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации; защита интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

Обеспечить достижение намеченных Стратегией результатов и соответствующих целевых показателей призван план мероприятий по её реализации, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р.

С учетом перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС и Стратегии в докладе рассматривается целый ряд вопросов, формирующих его самостоятельные разделы, в числе которых защита прав потребителей финансовых услуг, просвещение, информирование и консультирование потребителей (включая реализацию кооперационного проекта Минфина России и Всемирного Банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»), проблемные аспекты обеспечения защиты прав потребителей в цифровой экономике, международное сотрудничество. При этом в разделе, посвященном судебной защите потребителей, помимо общих результатов и анализа соответствующих тенденций, акцентированное внимание впервые уделено значимости такого способа защиты гражданских прав как компенсация морального вреда.

В рамках характеристики органов, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, в докладе приводится обобщенная информация о результатах соответствующей деятельности, осуществляемой в пределах компетенции органами государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), приводятся примеры проводимых ими мероприятий, форм и направлений взаимодействия в данной сфере.

В целом государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2017 году» должен стать очередным вкладом в дело укрепления и развития государственной политики в этой области общественных отношений, являющейся важной составной частью национальной социально-экономической политики.

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



А.Ю. Попова

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

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2017 г. государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 14 октября 2016 г. № 1042 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его органов и организаций на 2017 год», в числе которых – обеспечение эффективности осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в части предупреждения, выявления и пресечения нарушений обязательных требований при осуществлении деятельности, приоритетно в сферах финансовых, туристских услуг, медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта и розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет; внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей и повышения правовой грамотности населения; организация и проведение мониторинга правоприменения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей; совершенствование деятельности консультационных центров и пунктов по защите прав потребителей; совершенствование координации деятельности территориальных органов Роспотребнадзора и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления и общественных объединений потребителей, формирование и функционирование действенной системы защиты потребительских прав граждан.

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

В 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 322 862 обращения по вопросам защиты прав потребителей, что на 2,8 % меньше, чем в 2016 г. (332 179 обращений). Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей за 6 лет с 2012 по 2017 гг. приведена на рис. 1.1.

Представленные значения указывают на стабилизацию динамики общего количества поступающих обращений, начиная с 2013 г., по сравнению с ранее существовавшей многолетней тенденцией к ежегодному росту.

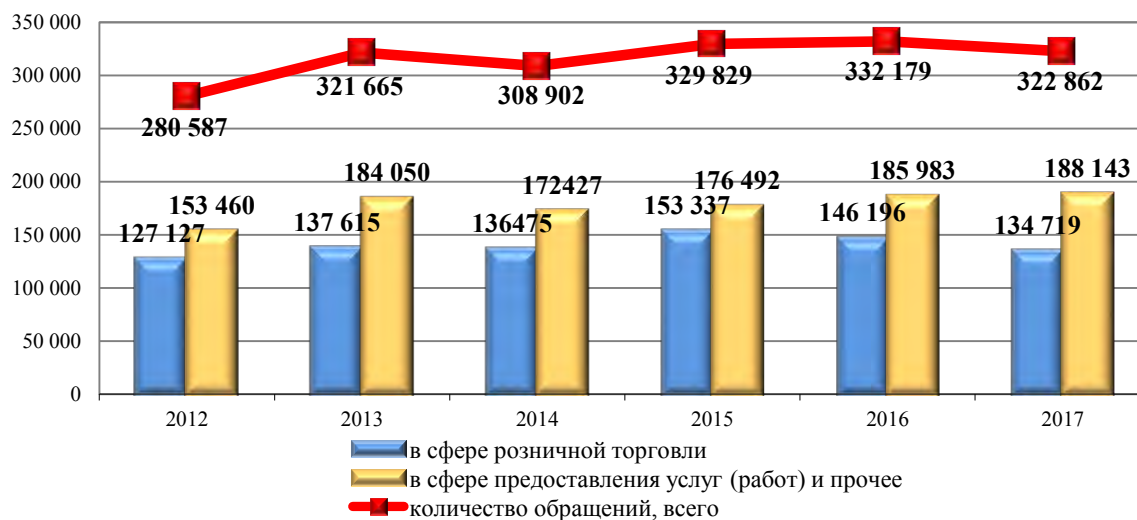


Рис. 1.1. Динамика числа поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей

В общем объеме всех 322 862 полученных в 2017 г. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (271 744), составила 84,2 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2016 г. доля данных обращений составляла 86,4 %), из которых 55 513 устных и 216 231 письменное обращение.

Продолжилась тенденция к увеличению поступления обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2017 г. 49 389 единиц, что на 19,4 % больше по сравнению с 2016 г. (41 351) и на 76,0 % по сравнению с 2012 г. (28 068).

В течение последних шести лет среди общего количества поступающих обращений стабильно преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила в 2017 г. 57,5 % (в 2016 г. – 56,0 %). В сфере услуг основной объем обращений, поступивших в 2017 г., как и в предыдущие годы, касается жилищно-коммунального сектора (50 392), что составляет 27,2 % от их общего числа. В 2016 г. на долю таких обращений приходилось 29,6 % от общего числа поступивших обращений, что свидетельствует о сохраняющемся неблагополучии в данной сфере, несмотря на ряд законодательных мер, направленных, в том числе, на распределения полномочий между органами государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, начиная с 2011 г.

Снизилось абсолютное количество и доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке: поступило 24 058 обращений, что составляет 13,0 % от всех поступивших обращений в сфере услуг (в 2016 г. поступило 28 990 обращений, что составило 15,6 %).

Структура обращений в сфере оказания услуг, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2017 г., по различным видам услуг, представлена на рис. 1.2.

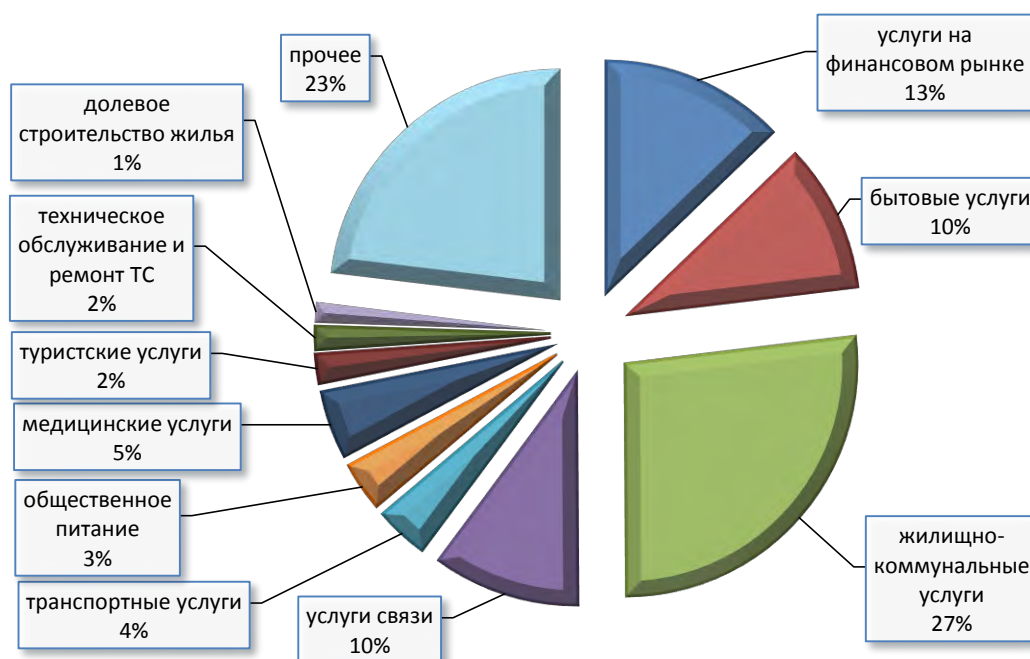


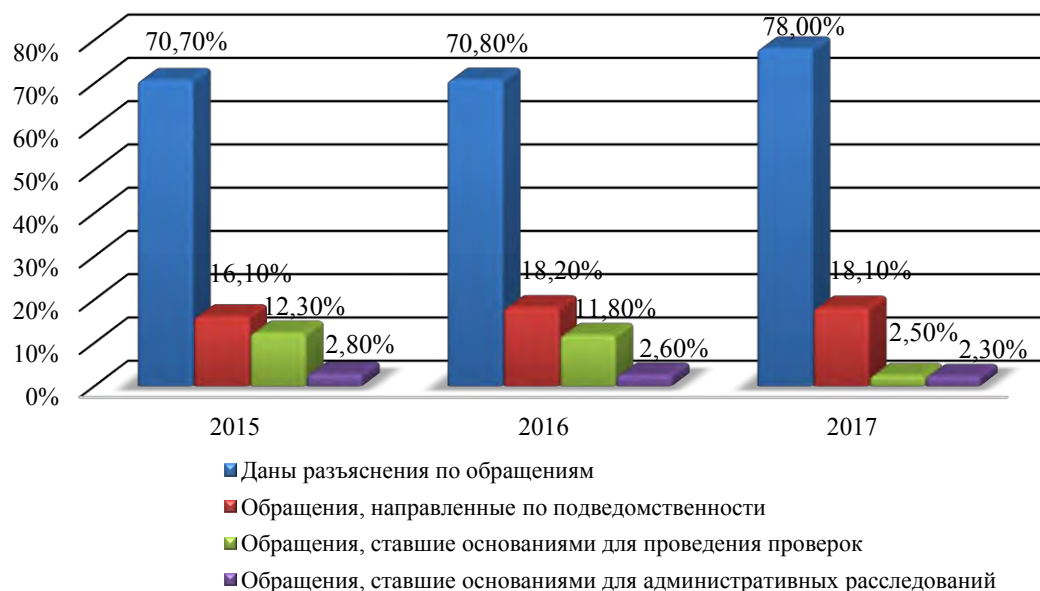
Рис. 1.2. Структура обращений в сфере оказания услуг в 2017 г.

Структура поступивших обращений определила величину и структуру соответствующих показателей, характеризующих надзорную деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, поскольку обращения являются основанием для организации и проведения внеплановых проверок (пункт 2 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ).

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2017 г., территориальными органами Роспотребнадзора в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и/или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

За 2017 г. было рассмотрено 316 626 обращений, из которых в 78,0 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (246 968); 18,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (57 436); 2,5 % стали основанием для проведения проверок (8 051); 2,3 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (7 439).

Структура результатов рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в 2017 г. в сравнении с 2015 и 2016 гг. представлена на рис. 1.3.



**Рис. 1.3.** Результаты рассмотрения территориальными органами Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2017 г.

По результатам рассмотрения в 2017 г. 316 626 обращений, по фактам выявленных нарушений составлено 16 332 протокола об административных правонарушениях (в 2016 г. рассмотрены 325 958 обращений, составлено 47 935 протоколов). Подано 2 538 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 3 340 исков).

Для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» в уполномоченные органы направлен 61 материал, связанный с нарушениями обязательных требований, (в 2016 г. – 76 материалов).

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году всего проведено 83 666 проверок (в 2016 г. – 96 663 проверок).



Уменьшение общего числа проверок в 2017 г. по сравнению с предыдущим годом на 11 % обусловлено, главным образом, снижением числа внеплановых проверок на 17,3 %, которых в 2017 г. проведено 64 189 (в 2016 г. – 77 571).

Количество плановых проверок (19 477) увеличилось по сравнению с показателем предшествующего года (19 092) на 2 %.

Количество и соотношение плановых, внеплановых проверок и выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации представлены в табл. 1.1 и на рис. 1.4 и 1.5.

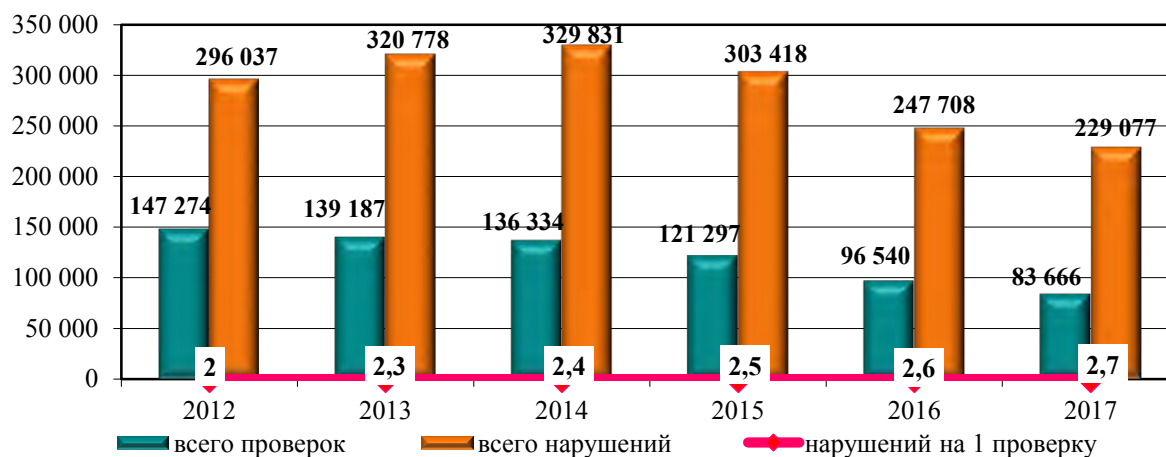
Таблица 1.1

**Количество плановых, внеплановых проверок и выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2017 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
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
2016	96 663	19 092	77 571	247 795	2,56
2017	83 666	19 477	64 189	229 077	2,74



**Рис. 1.4.** Соотношение плановых и внеплановых проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, по Российской Федерации за 2012–2017 гг.



**Рис. 1.5.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации

Необходимо отметить, что снижение числа плановых проверок сопровождается повышением уровня эффективности контрольно-надзорной деятельности в целом.

Так, показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству соответствующих проверок в 2017 г. составил 2,7 (в 2016 г. – 2,6; в 2012 г. – 2,0); в том числе в сфере розничной торговли – 2,9 (в 2016 г. – 2,8; в 2012 г. – 2,2); на финансовом рынке – 6,4 (в 2016 г. – 4,3; в 2012 г. – 3,3), что свидетельствует об эффективности осуществления Роспотребнадзором контрольно-надзорных функций при общем снижении административной нагрузки на бизнес в части количества проведенных проверок.

В субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одной проверке по-прежнему существенно варьируется. В табл. 1.2 представлены данные о количестве проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2017 г. в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 1.2

**Количество проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2017 г. в отдельных субъектах Российской Федерации**

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку, ед.
1	2	3	4
<b>Российская Федерация</b>	<b>83 666</b>	<b>229 077</b>	<b>2,7</b>
Пермский край	1 464	13 901	9,5
Свердловская область	2 230	18 683	8,4
г. Москва	1 822	11 357	6,2
Республика Татарстан	1 222	6 879	5,6
Алтайский край	915	4 663	5,1
Саратовская область	1 984	10 100	5,1
Орловская область	653	3 301	5,1
Костромская область	133	627	4,7

Продолжение табл. 1.2

1	2	3	4
Курская область	642		4,5
Новосибирская область	884	3 876	4,4
Республика Северная Осетия – Алания	382	372	1
Республика Адыгея	1 112	1 068	1
Республика Тыва	210	180	0,9
Волгоградская область	2 417	1 970	0,8
Кировская область	630	504	0,8
Архангельская область	669	517	0,8
Чеченская Республика	130	96	0,7
Республика Крым	1 283	872	0,7
Карачаево-Черкесская Республика	305	205	0,7
Республика Дагестан	809	528	0,7

Динамика нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», свидетельствует о сохраняющейся высокой доле нарушений прав потребителей на информацию (статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей») – 59,7 % (в 2016 г. – 58,5 %) от общего количества выявленных нарушений требований Закона «О защите прав потребителей»).

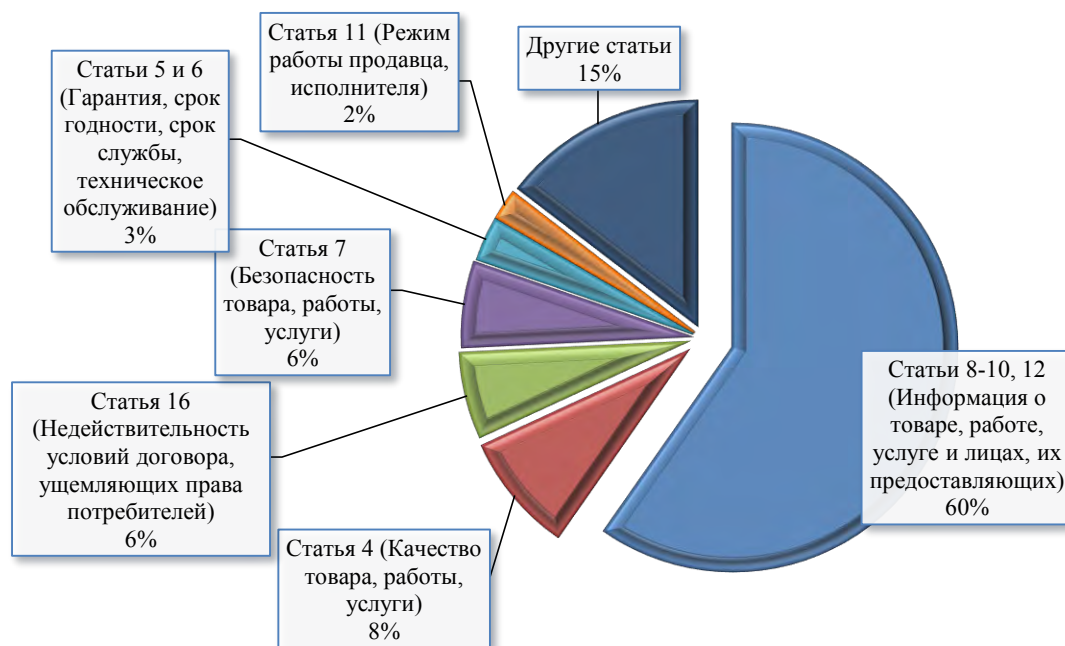
Динамика выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2017 гг. представлена в табл. 1.3.

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2017 г. также представлена на рис. 1.6.

Таблица 1.3

**Динамика выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей»**

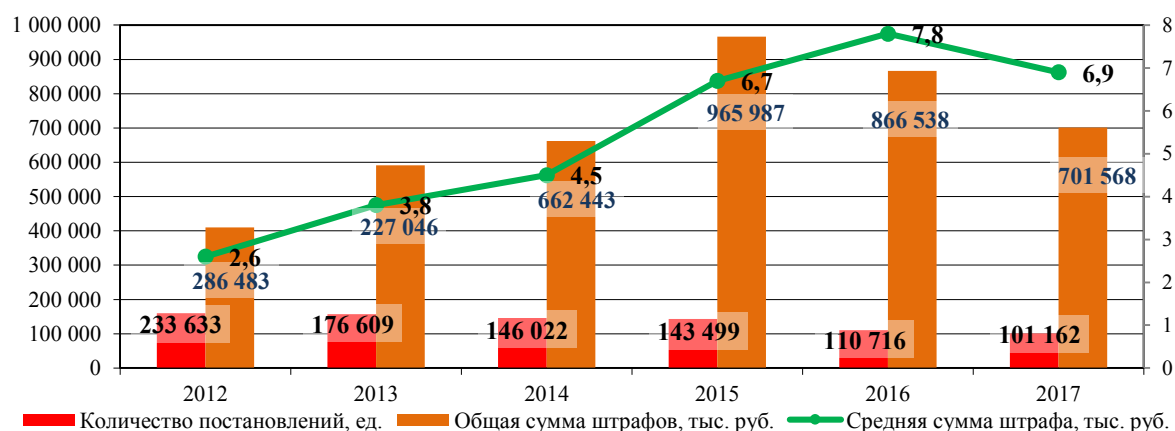
Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	296 037	320 778	329 831	303 418	247 708	229 077
из них:						
Закона «О защите прав потребителей»,	180 250	175 291	190 111	171 978	136 838	121 066
в т. ч. по статьям:						
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	16 589	17 779	18 580	15 584	14 783	10 262
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	6 756	6 684	5 062	6 216	4 974	3 717
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	10 036	9 734	9 851	8 953	7 711	7 312
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	110 710	114 938	116 884	102 731	80 074	72 271
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 921	7 293	5 995	5 828	3 666	2 539
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	9 500	10 766	10 640	9 203	8 016	7 333
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	20 738	20 688	23 099	23 463	17 614	17 632



**Рис. 1.6.** Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2017 г.

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2017 г. составлено 102 289 протоколов об административном правонарушении (в 2016 г. – 106 296). Вынесено 101 162 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2016 г. – 110 716) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 701 568,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 866 538, 4 тыс. руб.). Количество назначенных административных наказаний и сумма наложенных административных штрафов уменьшились по сравнению с показателем предшествующего года на 8,6 и 19,0 %, соответственно, что связано со снижением общего количества проверок (рис. 1.7).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 6,9 тыс. руб. (в 2016 г. – 7,8 тыс.).



**Рис. 1.7.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации, абс.

Наиболее значительной в 2017 г., как и в предыдущие периоды, является доля административных мер, примененных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований. На постановления, вынесенные по соответствующим статьям КоАП РФ (статьи 14.4 и 14.15), в 2017 г. пришлось 20,0 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2016 г. – 27,2 %). При этом доля постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа за правонарушения в сфере технического регулирования (статьи 14.43, 14.44, 14.45 и 14.46 КоАП РФ) снизилась и составила 11,2 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в 2016 г. – 13,9 %).

Существенная доля административных постановлений в 2017 г. вынесена территориальными органами Роспотребнадзора в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге). На постановления, вынесенные по соответствующим статьям КоАП РФ (ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8), в 2017 г. пришлось 14,7 % от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2016 г. – 21,5 %).

Среди иных наиболее частых оснований для применения в 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания явились:

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

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

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

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

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

На постановления о назначении административных наказаний в виде штрафа по прочим статьям КоАП РФ, полномочия по применению которых предоставлены Роспотребнадзору и его территориальным органам в соответствии со статьей 23.49 КоАП РФ, в 2017 г. пришлось совокупно 3,7 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2016 г. – 3,8 %).

В 2017 г. возросла доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 31,3 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2016 г. – 14 %; в 2012 г. – 8,1 %), что связано с введением в действие статьи 4.1.1 КоАП РФ, в соответствии с которой, административное наказание в виде штрафа заменяется на предупреждение лицам, являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридическим лицам, а также их работникам за впервые совершенное административное правонарушение, выявленное в ходе осу-

ществления государственного контроля (надзора), в случаях, если назначение административного наказания в виде предупреждения не предусмотрено соответствующей статьей КоАП РФ, при отсутствии причинения вреда или возникновения угрозы причинения вреда жизни и здоровью людей, объектам животного и растительного мира, окружающей среде, объектам культурного наследия народов Российской Федерации, безопасности государства, угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при отсутствии имущественного ущерба.

На рассмотрение в судебные органы в 2017 г. направлено 14 251 дело об административных правонарушениях (в 2016 г. – 12 812).

Из 10 321 административного дела, рассмотренного судами, по 5 144 делам приняты решения о назначении административного штрафа, по 4 381 делу – административного штрафа с конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 7 делам – об административном приостановлении деятельности, по 1 делу – о дисквалификации и по 21 делу – о конфискации орудия совершения или предмета административного правонарушения.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», в 2017 г. подано 76 (или более чем в 2 раза по сравнению с 2016 г.) заявлений в суд о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей, в том числе 67 заявлений за неоднократное нарушение прав потребителей и 9 – за грубое нарушение их прав (в 2016 г. были поданы 36 заявлений).

Судами было рассмотрено 42 заявления о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя), удовлетворено – 35, что составило 46,1 % от всех поданных заявлений (в 2016 г. было удовлетворено 22 заявления или 61,1 %).

Наибольшее количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде приходится на сферу услуг – 51 заявление, из которых удовлетворено 18 заявлений; на сферу розничной торговли – 25, удовлетворено – 17.

И если в 2015 г. и 2016 г. данными полномочиями воспользовались должностные лица соответственно 23 и 24 территориальных органов Роспотребнадзора, то в 2017 г. – уже 30.

Положительная судебная практика, связанная с рассмотрением исков такого рода, отмечена в 2017 г. у следующих территориальных органов Роспотребнадзора: Тульская, Свердловская, Белгородская, Воронежская, Рязанская, Ленинградская, Ростовская, Кировская, Тюменская, Челябинская, Иркутская, Кемеровская, Пензенская, Саратовская, Оренбургская области, республики Коми, Татарстан, Удмуртская Республика, Красноярский, Камчатский края, г.г. Москва и Санкт-Петербург.

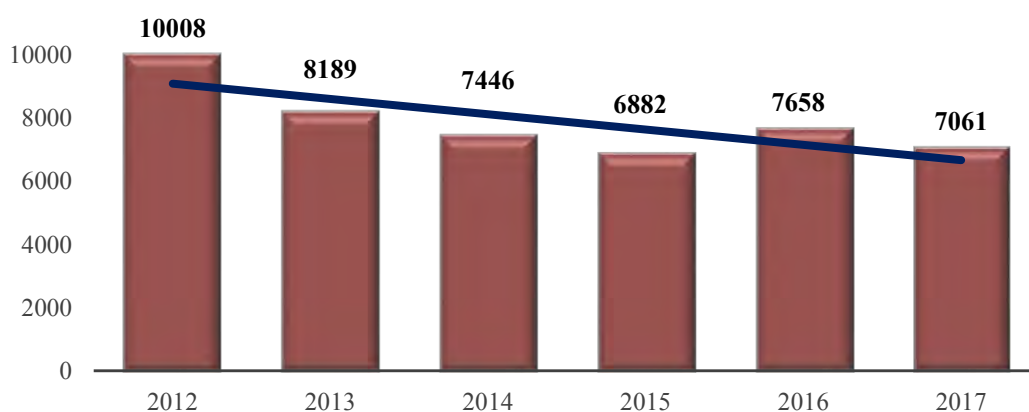
В 2017 г. 175 материалов направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2016 г. – 45).

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в соответствии с подпунктом 5 пункта 2 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и подпунктом «д» пункта 5 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412, с 2014 г. организован учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окру-

жающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах).

Анализ поступивших в 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора обращений показал, что в 11 812 обращениях (3,7 %) из 322 862 поступивших заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, из них 4 828 обращений (40 %) касалось сферы услуг.

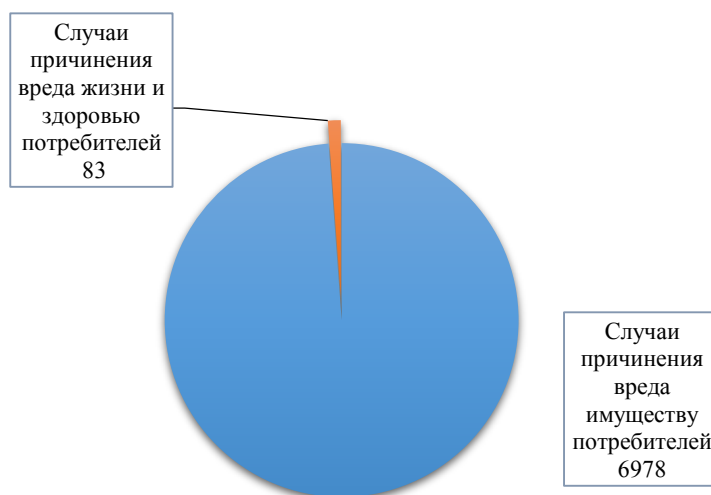
Всего в 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора по результатам рассмотрения обращений и проведенных проверок зарегистрировано 7 061 случай причинения вреда (в 2016 г. – 7 658) на сумму около 283,2 млн руб. (в 2016 г. – 24 млн руб.) (рис. 1.8).



**Рис. 1.8.** Динамика числа случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей

В структуре всех выявленных случаев причинения вреда наибольшую долю (98,8 %) занимают случаи причинения вреда имуществу потребителей – 6 978 случаев (в 2016 г. – 7 107).

Число случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей составило 83 или 1,2 % (в 2016 г. – 551); случаев причинения вреда окружающей среде не выявлено. (рис. 1.9).



**Рис. 1.9.** Структура случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей по объекту причинения вреда



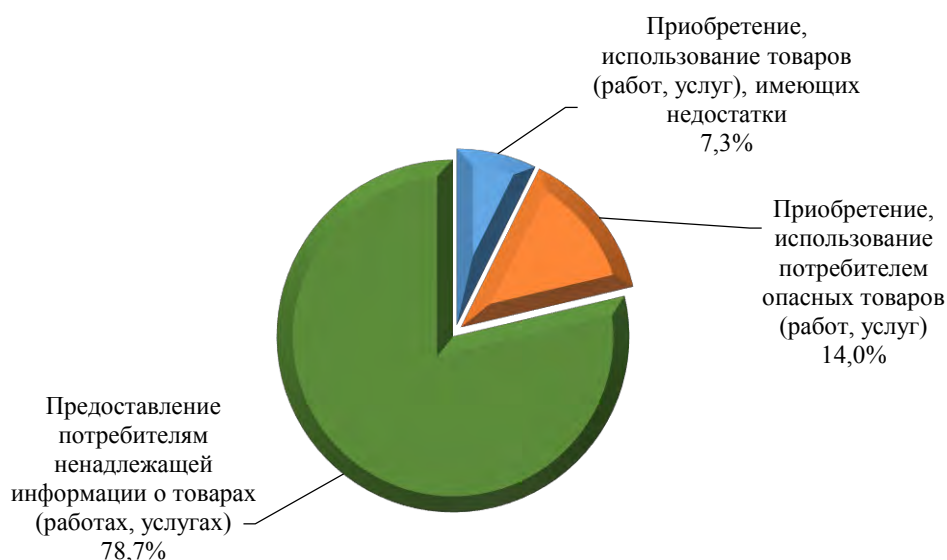
Случаи причинения вреда жизни и здоровью потребителей выявлены в 2017 г. по результатам 28 проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (в 2016 г. – 44); случаи причинения вреда имуществу потребителей – по результатам 1 931 проверки (в 2016 г. – по результатам 1 603 проверки).

Наибольшее число выявленных случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей в 2017 г. пришлось на туристские услуги – 44 случая (в 2016 г. – 54); 18 случаев – на услуги общественного питания (в 2016 г. – 52), на сферу оказания жилищно-коммунальных услуг – 7 случаев (в 2016 г. – 355).

Из 6 978 случаев причинения вреда имуществу потребителей (в 2016 г. – 7 107):  
– вызванные приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 497 случаев (в 2016 г. – 571);

– вызванные приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 931 случай (в 2016 г. – 1 683);

– вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 5 550 случаев (в 2016 г. – 4 850).



**Рис. 1.10.** Структура причин случаев причинения вреда

В разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) основную долю среди выявленных в 2017 г. 6 978 случаев причинения вреда имуществу потребителей занимают случаи причинения вреда в сфере розничной торговли – 6 044 случая (86,6 %), из них продовольственными товарами – 1 953 (28 %).

Федеральным законом от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»<sup>6</sup> и Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации» с 1 января 2017 г. в практику контрольно-надзорной деятельности введены

<sup>6</sup> Далее – Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ.



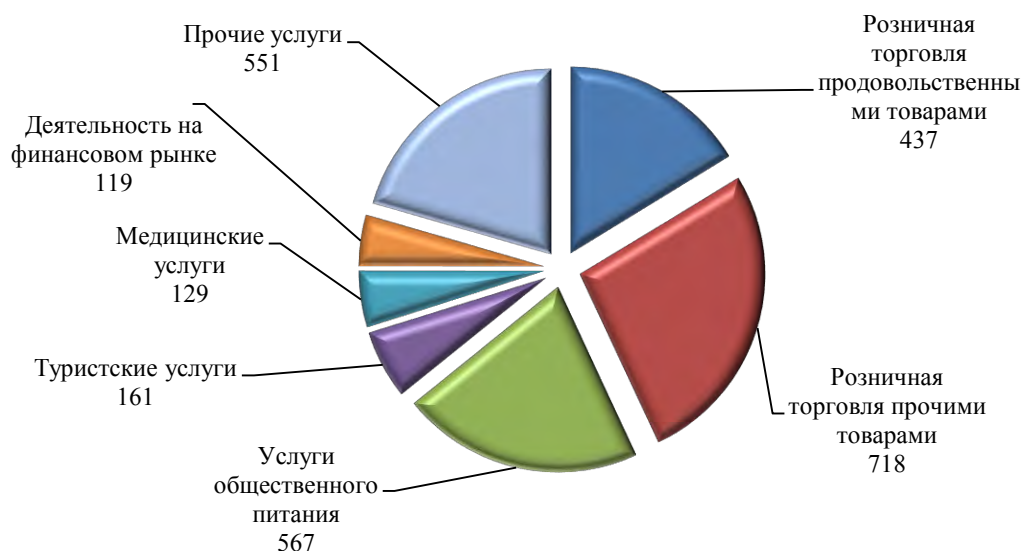
мероприятия по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, предварительные проверки поступающей информации, а также выдача предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

В 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора всего проведено 2 682 мероприятия по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, из которых 1 147 мероприятий (42,8 %) составили мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований при размещении информации в сети «Интернет» и СМИ, и 1 475 (55,0 %) – мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований посредством анализа информации о деятельности либо действиях юридического лица и индивидуального предпринимателя, обязанность по предоставлению которой (в том числе посредством использования федеральных государственных информационных систем) возложена на такие лица в соответствии с федеральным законом.

Из всех мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями 43,1 % (1 155 ед.) мероприятий проведены в сфере розничной торговли и 56,9 % (1 527 ед.) – в сфере услуг.

В сфере розничной торговли значительная доля мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведена в отношении предприятий розничной торговли продовольственными товарами (437 ед.), а также в случаях заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения) (359 ед.).

В сфере услуг значительная доля мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведена в связи с оказанием услуг общественного питания (567 ед.), туристских (161 ед.), медицинских (129 ед.) услуг, а также деятельности на финансовом рынке (119 ед.) (рис. 1.11).



**Рис. 1.11.** Структура мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в сфере защиты прав потребителей в 2017 г.

Наибольшее количество мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведено Управлениями

Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (1 738 ед., 64,8 %), Амурской (195 ед., 7,3 %) и Кировской (142 ед., 5,3 %) областям.

Также мероприятия по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проводились в Нижегородской области (80), Пермском крае (76), Ростовской (70), Рязанской (57), Московской (49) и Калужской (39) областях, Республике Марий Эл (39), г. Санкт-Петербурге (36), Ненецком автономном округе (34), Еврейской автономной области (32), Камчатском крае (25), Новгородской (21) и Тульской (18) областях, г. Москве (13), республиках Адыгея (8), Тыва (5), Удмуртской Республике (2), Хабаровском крае (2) и Республике Коми (1).

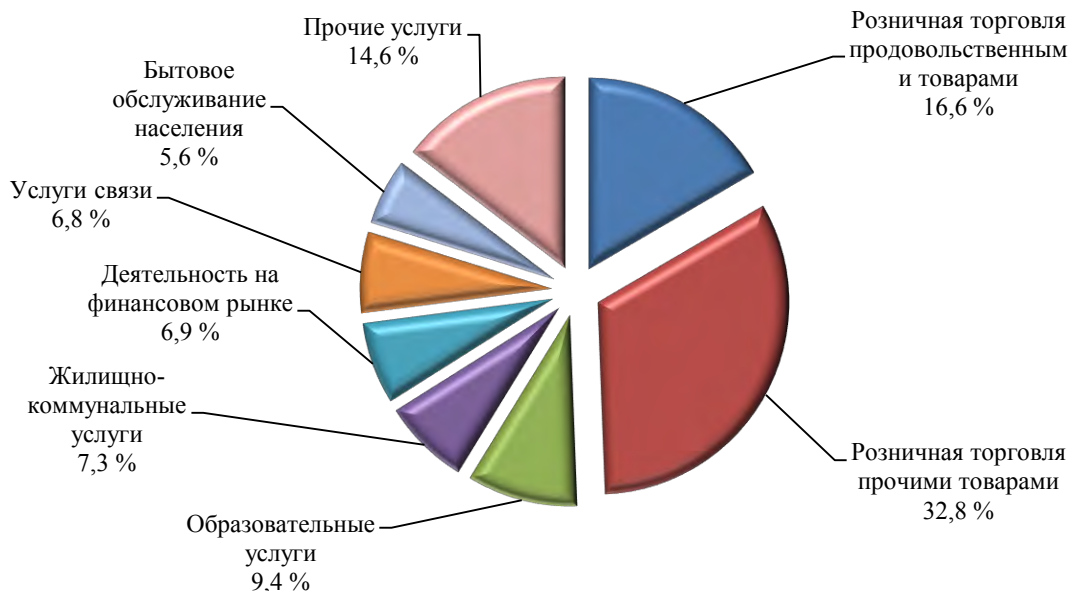
В остальных 63 субъектах Российской Федерации мероприятия по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в 2017 г. не проводились.

В 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора всего проведено 6 483 предварительных проверки поступившей информации о нарушении прав потребителей.

Из них 3 202 предварительные проверки (49,4 %) составили предварительные проверки поступившей информации о нарушении прав потребителей в сфере розничной торговли и 3 281 (50,6 %) – в сфере услуг.

В сфере розничной торговли значительная доля предварительных проверок проведена в отношении предприятий розничной торговли продовольственными товарами (1 076 ед.).

В сфере услуг значительная доля предварительных проверок проведена в связи с предоставлением образовательных (607 ед.), жилищно-коммунальных (474 ед.) услуг, деятельности на финансовом рынке (447 ед.), оказанием услуг связи (442 ед.) и бытовым обслуживанием населения (362 ед.) (рис. 1.12).



**Рис. 1.12.** Структура предварительных проверок поступившей информации о нарушении прав потребителей в 2017 г.

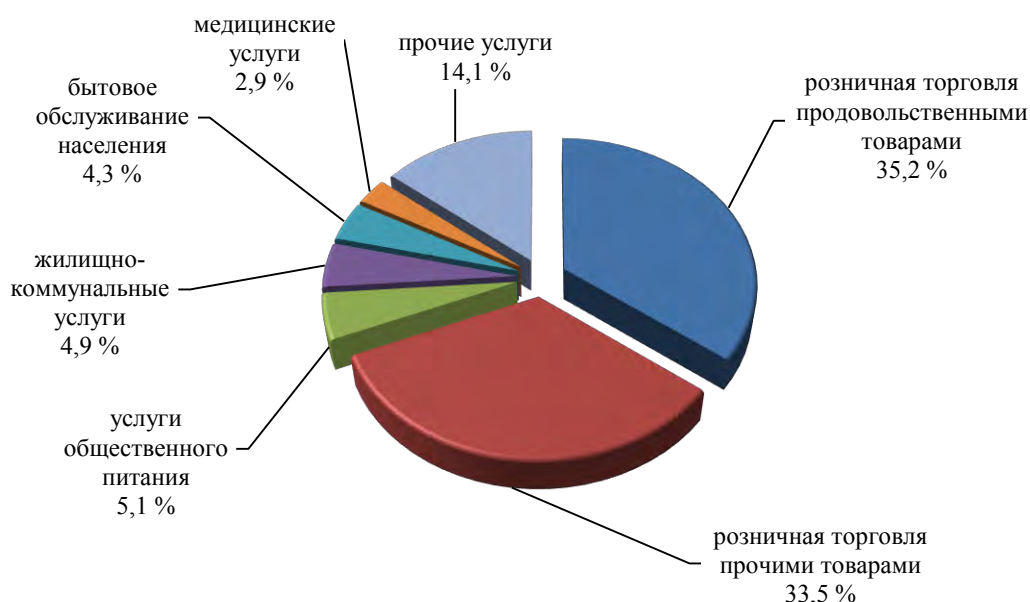
Наибольшее количество предварительных проверок проведено Управлениями Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (3 241 ед., 50,0 %), Астраханской области (626 ед., 9,7 %) и Красноярскому краю (301 ед., 4,6 %).

В 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора всего выдано 2 296 предостережений юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям о недопустимости нарушений обязательных требований.

Из них 1 578 (68,7 %) предостережений выдано юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим розничную торговлю и 718 (31,3 %) – деятельность в сфере услуг.

В сфере розничной торговли значительная доля предостережений выдана субъектам предпринимательской деятельности, осуществляющим розничную торговлю продовольственными товарами (809 ед.).

В сфере услуг значительная доля предостережений выдана субъектам предпринимательской деятельности, оказывающим услуги общественного питания (117 ед.), жилищно-коммунальные услуги (112 ед.), бытовое обслуживание населения (99 ед.) и медицинские услуги (66 ед.) (рис. 1.13).



**Рис.1.13.** Структура выданных предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2017 г.

Наибольшее количество предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований выдано Управлениями Роспотребнадзора по Иркутской области (152), Республике Башкортостан (129) и Красноярскому краю (117).

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

### **2.1. Продажа товаров**

Развитие сферы торговли, как и других сфер народного хозяйства, в 2017 г. происходило в условиях продолжения действия экономических санкций против Российской Федерации, и, как следствие этих событий, в условиях реализации программы импортозамещения, в рамках которой в отчётном году продолжились процессы локализации, производимой на территории нашей страны продукции.

После серьезного снижения в предыдущие годы на положительный курс вышла торговая сфера. За 2017 г. произошло относительное по отношению к 2014 г. укрепление национальной валюты, некоторая устойчивость доходов населения, а также определённое постоянство размера цен на отдельные категории товаров (продукцию). Как результат рост товарооборота розничной продукции.

Как и в предыдущие годы, обеспечение продовольственной безопасности Российской Федерации осуществляется по направлениям, закреплённым в «Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года», утверждённой Указом Президента Российской Федерации от 12 мая 2009 г. № 537, а также в «Доктрине продовольственной безопасности Российской Федерации», утверждённой 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», утверждённой 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», утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 2 февраля 2015 г. № 151-р.

По данным Росстата оборот розничной торговли в 2017 г. составил 29 804,0 млрд руб., что в сопоставимых ценах составляет 101,2 % к 2016 г. (28 317,3 млрд руб.), 108,1 % к 2015 г. (27 575 млрд руб.) и 97,3 % к 2014 г. (30 639,6 млрд руб.) (табл. 2.1.1).

В 2017 г. оборот розничной торговли на 93,5 % формировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка, доля розничных рынков и ярмарок составила 6,5 % (в 2016 г. – 92,9 % и 7,1 % соответственно).

В 2017 г. в структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачные изделия составил 48,2 %, непродовольственных товаров – 51,8 % (в 2016 г. – 48,6 % и 51,4 % соответственно).

В 2017 г., по данным оперативной отчётности, населению было оказано платных услуг на 8 831,9 млрд рублей. Удельный вес расходов на оплату услуг в потребительских расходах населения в 2017 г. остался на уровне 2016 г. (21,2 %).

Стоимость условного (минимального) набора продуктов питания в расчете на месяц в среднем по России в конце декабря 2017 г. составила 3 749,6 руб. и по сравнению с предыдущим месяцем увеличилась на 0,8 % (с начала года – на 1,6 %).

Таблица 2.1.1

**Информация об обороте торговли и общественного питания**

Наименование	2015	2016	2017
Оборот розничной торговли (млрд руб.)	27 526,8	28 317,3	29 804
Оборот розничной торговли пищевыми продуктами, включая напитки и табачные изделия (млрд руб.)	13 412,3	13 751,8	14 359,3
Оборот розничной торговли непродовольственными товарами (млрд руб.)	14 114,5	14 565,5	15 444,7
Оборот общественного питания (млрд руб.)	1 308,1	1 351,9	1 427,3
Оборот оптовой торговли (млрд руб.)	56 732,5	61 351,3	66 362,2

Одним из индикаторов состояния дел на потребительском рынке могут служить показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, которые поступают в Роспотребнадзор и его территориальные органы (рис. 2.1.1).



**Рис. 2.1.1.** Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Всего в 2017 г. в Управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 134 719 обращений по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что меньше на 8 %, чем в 2016 г. и на 12 % меньше показателя 2015 г. (табл. 2.1.2).

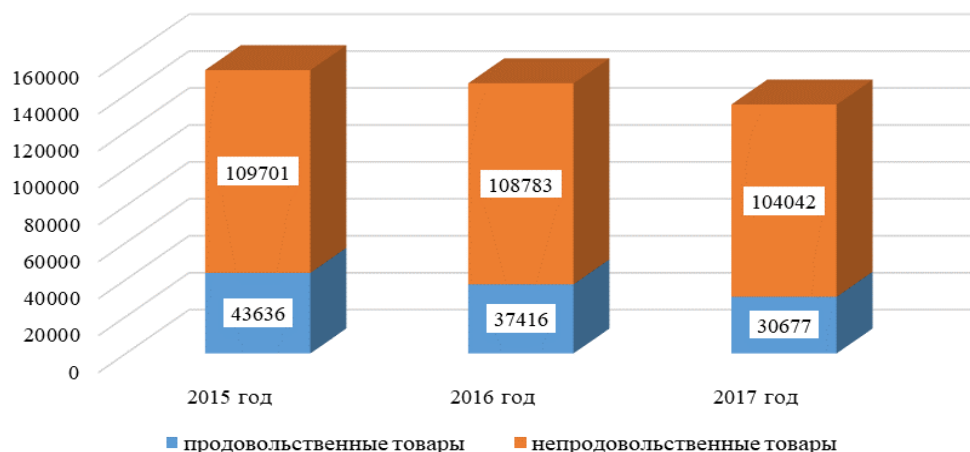
Таблица 2.1.2

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

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

Удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли остался на уровне 2016 г. и составил 44 % от общего количества поступивших обращений.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2017 г. в большинстве случаев (77 %) жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (в 2016 г. – 74,4 %, 2015 г. – 71,5 %) (рис. 2.1.2).



**Рис. 2.1.2.** Структура и динамика обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 9 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2016 г. – 6 %).

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 7 % были связаны с продажей товаров по образцам (в 2016 г. – 7,6 %).

Анализ обращений показал, что в 11 812 заявлениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе 4 190 обращений (или 35 %) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества против 1 182 (или 33 %) в 2016 г.

Из 134 719 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли рассмотрено 99 % обращений (132 780), что соответствует показателю 2016 г.

Поскольку большинство таких обращений, как правило, было связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, в 86 % случаев авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации (в 2016 г. – 75,4 %).

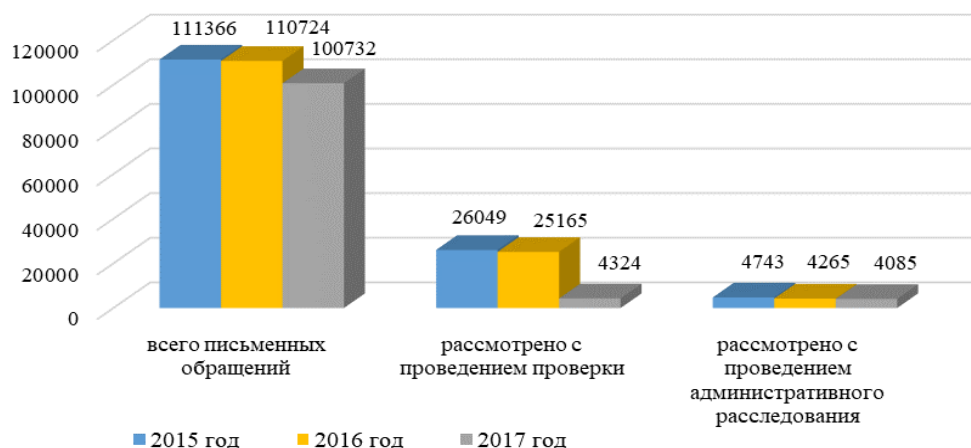
Следует отметить, что лишь каждое 31 обращение с жалобами (в 2016 г. каждое шестое) на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли из числа рассмотренных в 2017 г. (всего – 4 324) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ, а каждое 34-е (всего 4 085 обращений) явилось основанием для проведения административного расследования (рис. 2.1.3).

Снижение в 2017 г. количества проверок, проведенных непосредственно по обращениям граждан с 25 165 до 4 324, объясняется тем, что с 1 января 2017 г. изменились требования к рассмотрению Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений граждан, являющихся основанием для проведения внеплановых проверок, которые обусловлены введением в действие соответствующих изменений, внесенных в Закон № 294-ФЗ Федеральным законом от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ. В этой связи основанием для проведения таких проверок в 2017 г. являлось нарушение прав потребителей в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государ-



ственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

Этим же объясняется рост в 2017 г. на 11 % (с 75 до 86 %) количество письменных разъяснений, данных потребителям на их обращения в органы Роспотребнадзора.



**Рис. 2.1.3.** Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли явились 9 083 возбужденных дела об административных правонарушениях (что составило 56 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан за нарушения прав потребителей). Наряду с этим подано 1 481 иск по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 58 % (против 54,9 % в 2016 г.) от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей. В целях защиты прав потребителей дано 4 212 заключений в судах (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

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

	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		4 212	100,0
Средний показатель по Российской Федерации – 50 заключений			
1	Республика Татарстан	256	6,0
2	Самарская область	177	4,2
3	Липецкая область	156	3,7
4	Алтайский край	142	3,4
5	Курская область	121	2,9
6	Ямало-Ненецкий автономный округ	114	2,7
7	Нижегородская область	112	2,7
8	Орловская область	110	2,6
9	Волгоградская область	107	2,5

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, территориальными органами Роспотребнадзора в 2017 г. было проведено 52 991 проверка, в том числе 3 776 – плановых и 49 215 – внеплановых, из которых 68 % проверок (36 230) завершились выявлением нарушений обязательных требований законодательства, в структуре которых плановые проверки, в ходе которых выявлены нарушения, составили 85 % (3 216), внеплановые – 67 % (33 014), что в целом соответствует уровню прошлого года (табл. 2.1.4).

Таблица 2.1.4

**Динамика проведенных проверок (плановые, внеплановые) и структура выявленных нарушений**

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

От общего количества проверок в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2017 г. на долю плановых проверок пришлось 7 % (по сравнению с 2016 г. снизилась на 3 %, а с 2015 г. – на 23 %), при этом доля внеплановых проверок увеличилась на 23 % и составила 93 % против 70 % в 2015 г.

Показатель результативности внеплановых проверок увеличился на 2,6 % против 2015 г. и составил 67,1 %.

В 2017 г. на одну проверку приходилось 2,9 нарушения, тогда как в 2015 г. на одну такую проверку приходилось 2,6 нарушения, при том что в последние годы наблюдается положительная тенденция сокращения общего количества проводимых проверок в сфере потребительского рынка, что в данном случае соответствует проводимой государством политики, направленной на снижение административных барьеров для бизнеса.

Из общего числа нарушений (155 526), выявленных в 2017 г., нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей» составили 49 %, основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 2.1.5).

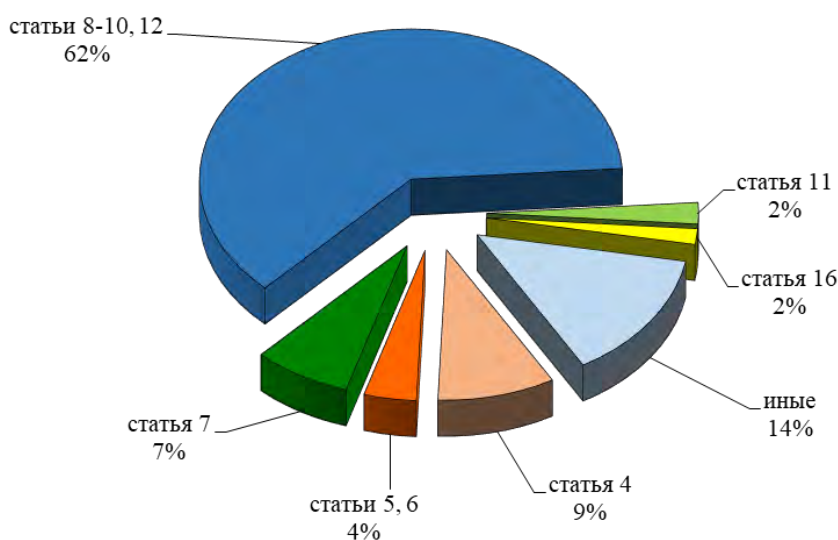


Таблица 2.1.5

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

Выявлено нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017
Всего, в том числе по статьям:	112 261	86 160	76 549
статья 4 (качество товара)	10 783	10 443	6 874
статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5 328	4 115	3 067
статья 7 (безопасность товара)	6 952	5 991	5 716
статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	68 095	50 231	47 255
статья 11 (режим работы продавца)	4 060	2 752	1 768
статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	2 481	1 809	1 279
другие нарушения Закона	14 562	10 819	10 590

Так, нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 61,7 % (в 2016 г. – 58,3 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к качеству (безопасности) товаров – 7,6 % (2016 г. – 7,0 %) (рис. 2.1.4).



**Рис. 2.1.4.** Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли

Кроме этого, в связи с вступлением в силу технических регламентов Таможенного союза в 2017 г. при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 9 488 фактов нарушений требований технических регламентов Таможенного союза, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 40 % таких нарушений (3 774 факта).

При 1 038 проверках в сфере розничной торговли должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в 2017 г. было выявлено 1 038 случаев причинения вреда, в т. ч. 12 случаев причинения вреда жизни и здоровью, 1 026 случаев причинения вреда имуществу.

В 50 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах; в 42 % – использованием опасных товаров; в 8 % – использованием товаров, имеющих недостатки.

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных при проверках (всего в 4 625 случая) фактов причинения вреда имуществу потребителей. Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, выявлено в 489 случаях, опасных товаров – в 930 случаях.

Суммарно по всем учтенным случаям, выявленным в ходе проведенных в 2017 г. плановых и внеплановых проверок, имущественный вред потребителям, обусловленный несоблюдением обязательных требований в отношении товаров, реализуемых в розничной торговле, составил 272 802,7 тыс. руб. (в 2016 г. – 23 257,8 тыс. руб. (табл. 2.1.6).

Таблица 2.1.6

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

	2017	2016	2015
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, всего в т. ч. вызванных	12	38	36
– использованием товаров, имеющих недостатки	1	14	8
– приобретением, использованием опасных товаров	5	8	15
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	6	17	9
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных	6 044	6 368	6 236
– использованием товаров, имеющих недостатки	489	569	611
– приобретением, использованием опасных товаров	930	1 683	1 143
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4625	4 115	4 482
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	272802,7	23 257,8	34 731,5
Итого случаев причинения вреда	6 056	6 406	6 272

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2017 г. было выдано 26 334 предписания (в 2016 г. – 25 785, 2015 г. – 40 406). По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях было вынесено 69 910 постановлений, число которых сократилось по сравнению в 2016 г. на 7 %.

Снижение этих показателей напрямую связано с сокращением общего количества плановых мероприятий по контролю в отношении субъектов предпринимательской деятельности.

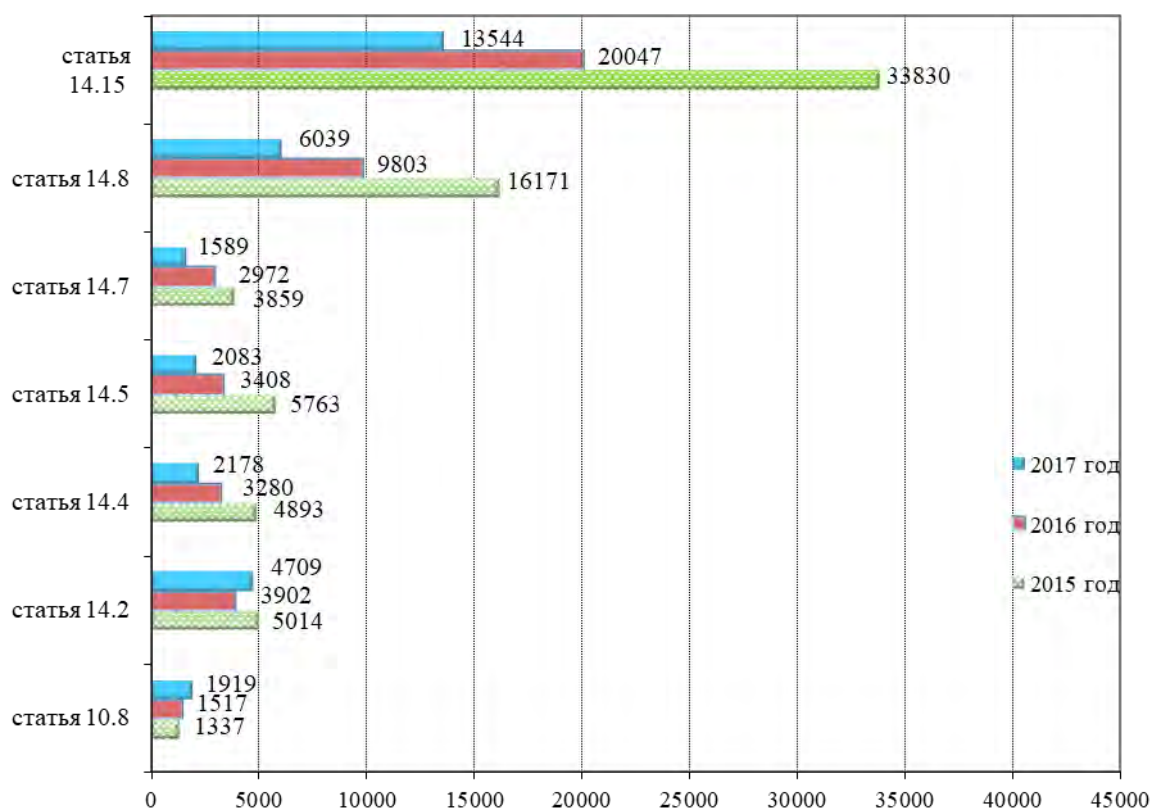
В 2017 г. вынесено 49 153 постановления о наложении штрафа на общую сумму 508 283,5 тыс. руб., на их долю пришлось 70,3 % от общего количества вынесенных постановлений. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке, составила 465 640,4 тыс. руб. или 91,6 % от общей наложенной суммы против 89,2 % в 2016 г.

Наряду с этим по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок (административных расследований) в сфере розничной торговли, территориальными органами Роспотребнадзора подано в суд 3 356 заявлений (исков) (в 2016 г. – 13 268, в 2015 г. – 1 119).

Основная доля правонарушений 22,5 % (всего – 15 722) пришлась на нарушения, связанные с правилами продажи товаров, административная ответственность за которые предусмотрена статьями 14.4 и 14.15 КоАП РФ.

На факты нарушения прав потребителей на информацию (статья 14.5 и часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ) пришлось 10,4 %, в результате к административной ответственности привлечено 7 253 юридических и физических лиц.

Более 6 % 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 4 709 юридических лица и индивидуальных предпринимателей (рис. 2.1.5).



**Рис. 2.1.5.** Структура статей КоАП РФ, примененных территориальными органами Роспотребнадзора за нарушения в сфере розничной торговли, абс.

Наряду с применением административных мер в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров с нарушением требований потребительского законодательства, в 2017 г. активно использовались иные меры, направленные на защиту прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей.

В 2017 г. органами Роспотребнадзора дано 4 212 заключений по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, из которых в 91,5 % случаев требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств на общую сумму 158 562 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 9 449 тыс. руб.

Кроме этого, в 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора подано 3 356 исков в защиту прав потребителей, больше на 3 % чем в 2016 г. (3 268) и на 19 % чем в 2015 г. (2 732), из них 1 895 исков в защиту неопределенного круга потребителей (2016 г. – 1 783, в 2015 г. – 1 642) (рис. 2.1.6).



**Рис. 2.1.6.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей в сфере розничной торговли, абс.

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

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

### *О фальсификации продукции*

В 2017 г. Роспотребнадзором осуществлялось взаимодействие с международными профильными организациями: Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ), Продовольственная и сельскохозяйственная организация Объединенных Наций (ФАО), Комиссия «Кодекс Алиментариус» (Кодекс), Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Всемирная торговая организация (ВТО) и др., а также региональными объединениями и зарубежными странами.

В целях снижения угроз распространения инфекционных заболеваний Всемирная организация здравоохранения при поддержке Роспотребнадзора в феврале 2017 г. провела в г. Санкт-Петербурге совещание национальных координаторов по Международным медико-санитарным правилам (ММСП, 2005 г.). По итогам встречи были определены приоритеты совместной работы стран-членов Европейского региона ВОЗ по внедрению ММСП.

В 2017 г. Роспотребнадзором был организован ряд мероприятий, посвященных вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, три из которых на территории Российской Федерации прошли впервые.

В рамках участия в деятельности совещания государств-участников Конвенции о запрещении биологического и токсинного оружия (КБТО) в ноябре 2017 г. была ор-

организована международная конференция «Глобальные угрозы биологической безопасности: проблемы и решения», которая собрала более 120 участников и способствовала принятию решения о возобновлении «замороженного» в 2016 г. межсессионного процесса работы КБТО и принятию программы работы КБТО на 2018–2020 годы. Данное мероприятие получило позитивную оценку со стороны экспертов в области биологической безопасности из 27 стран, а также представителей международных и общественных организаций и научного сообщества.

Также в ноябре 2017 г. Роспотребнадзор организовал встречу старших должностных лиц и экспертов в области общественного здравоохранения стран-участниц Восточноазиатского саммита по вопросам взаимодействия в сфере борьбы с инфекционными заболеваниями. По итогам встречи были достигнуты договоренности о создании регулярного механизма встреч подобного формата. Участниками данного мероприятия стали представители всех 10 стран – членов АСЕАН и 4 стран – диалоговых партнеров АСЕАН, а также эксперты агентств ООН.

Совместно с ФАО в мае 2017 г. в г. Сочи Роспотребнадзором впервые была проведена международная конференция «Безопасность пищевой продукции и анализ риска», которую посетили более 250 участников из 23 стран мира. Результаты конференции получили высокую оценку всех ее участников и ФАО, в связи с чем было принято решение сделать ее проведение регулярным.

К числу основных итогов 2017 г. следует отнести обеспечение устойчивой санитарно-эпидемиологической ситуации в стране.

Роспотребнадзор продолжил работу по реализации Концепции демографической политики Российской Федерации, Доктрины продовольственной безопасности Российской Федерации и Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 г. № 1364-р.

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

Всего за 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора проверено 63 тысячи объектов, осуществляющих деятельность в сфере производства и оборота пищевых продуктов, проведено более 68 тысяч обследований по контролю за соблюдением требований санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства в области технического регулирования.

По результатам контрольно-надзорных мероприятий вынесено более 58 тысяч постановлений об административном правонарушении на общую сумму свыше 781,5 млн руб., передано на рассмотрение в судебные органы около 11 тысяч материалов дел, из которых судебными органами принято решение о приостановлении деятельности 2 тысяч объектов.

За указанный период учреждениями Роспотребнадзора исследовано более 1 млн проб пищевых продуктов, в том числе по содержанию контаминантов химической природы исследовано 290 тысяч проб пищевой продукции, по микробиологическим показателям – 1,1 млн проб пищевой продукции и по физико-химическим показателям – 311 тыс. проб пищевой продукции.

Из исследованных 290 тысяч проб пищевой продукции на соответствие нормативам по показателям химической контаминации (2016 г. – 281 тыс. проб, 2015 г. – 268 тыс. проб) удельный вес проб, не соответствующих нормативам, составил 0,44 % (2016 г. – 0,6 %, 2015 г. – 0,5 %).

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

- «соки» (в целом по России – с 0,13 % в 2016 г. до 0,31 % в 2017 г.);
- «продукты детского питания» (в целом по России – с 0,20 % в 2016 г. до 0,61 % в 2017 г.);
- «столовая зелень» (в целом по России – с 0,62 % в 2016 г. до 1,21 % в 2017 г.

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

На соответствие нормативам по физико-химическим показателям организациями Роспотребнадзора исследовано 310 тысяч проб пищевой продукции (2016 г. – 311 тыс. проб, 2015 г. – 297 тыс. проб), из них не соответствовало нормативам 4,1 % от числа исследованных проб (2016 г. – 5 %, 2015 г. – 4,3 %), в том числе по показателю фальсификации 1,1 % (в 2016 г. – 1,5 %). При этом удельный вес проб продукции, не соответствующих нормативным требованиям по физико-химическому показателю имеет тенденцию к снижению с 5 % до 4,1 %, включая показатель фальсификации с 1,5 % до 1,1 % по всем группам продуктов, что указывает на улучшение качества продовольственного сырья и пищевых продуктов.

Доля проб продукции, не соответствующих установленным требованиям по физико-химическим показателям, выше других отмечается в консервированной (7,6 %), молочной (6,7 %) и рыбной (7,0 %) продукции.

Удельный вес проб пищевых продуктов, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, также несколько снизился – 4 % (2016 г. – 4,3 %, 2015 г. – 4,4 %).

В 2017 г. имело место снижение доли проб, не соответствующих нормативам по микробиологическим показателям, в группах «рыба и рыбные продукты», «кондитерские изделия», «соки» отечественного и импортного производства; «масличное сырье и жировые продукты», «безалкогольные напитки», «зерно и зерновые продукты», «молоко и молочные продукты» отечественного производства; «овощи», «плоды и ягоды», «продукты детского питания» импортного производства

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

- «молоко и молочные продукты» (по импортной продукции – с 4,9 % в 2016 г. до 5,2 % в 2017 г.);
- «мясо и мясные продукты» (в целом по России – с 3,8 % в 2016 г. до 4,1 % в 2017 г., по отечественной продукции – с 3,8 % в 2016 г. до 4,1 % в 2017 г., по импортной продукции – с 3,5 % в 2016 г. до 4,3 % в 2017 г.);
- «мукомольно-крупяные изделия» (в целом по России – с 2,0 % в 2016 г. до 3,7 % в 2017 г., по отечественной продукции – с 2,1 % в 2016 г. до 3,8 % в 2017 г.);
- «хлебобулочные изделия» (в целом по России – с 1,9 % в 2016 г. до 2,2 % в 2017 г., по отечественной продукции – с 1,9 % в 2016 г. до 2,2 % в 2017 г.);
- «консервы» (в целом по России – с 1,2 % в 2016 г. до 2,8 % в 2017 г., по отечественной продукции – с 1,2 % в 2016 г. до 2,6 % в 2017 г., по импортной продукции – с 2,6 % в 2016 г. до 5,6 % в 2017 г.);
- «овощи» (в целом по России – с 1,8 % в 2016 г. до 2,6 % в 2017 г., по отечественной продукции – с 1,7 % в 2016 г. до 2,7 % в 2017 г.).

Приведенные данные позволяют сделать предположение о снижении в 2017 г. риска потребления потенциально опасной рыбной продукции, кондитерских изделий, соковой продукции отечественного и импортного производства, безалкогольных

напитков, зерновых и молочных продуктов отечественного производства и плодово-овощной продукции импортного производства.

По результатам контроля происхождения, качества и безопасности пищевой продукции, находившейся в 2017 г. на потребительском рынке, в целом по России органами Роспотребнадзора забраковано 64 тысяч партий продукции объемом 1,9 тысяч тонн.

Количество забракованной продукции отечественного производства в 2017 г. увеличилось в основных группах, как «птицепродукты» (129 394 кг против 118 106 кг в 2016 г.), «плоды, ягоды» (53 297 кг против 255 485 кг в 2016 г.).

Увеличение количества забракованной продукции импортного производства произошло в группах «мукомольно-крупяные изделия» (332 кг против 117 кг в 2016 г.), «кондитерские изделия» (2 245 кг против 770 кг в 2016 г.), «овощи» (221 110 кг против 75 229 кг в 2016 г.), «плоды и ягоды» (217 391 кг против 163 314 кг в 2017 г.).

Крайне важной оставалась работа по выполнению поручений Президента и Правительства Российской Федерации.

Во исполнение указов Президента Российской Федерации от 6 августа 2014 г. № 560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», от 24 июня 2015 г. № 320, «О продлении действия отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», от 29 июня 2016 г. № 305 «О продлении действия отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» Роспотребнадзором был усилен надзор в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, проводился сплошной мониторинг в отношении объектов оптовой и розничной торговли, включая предприятия сетевой торговли, рынки, ярмарки выходного дня, организовывалось взаимодействие с органами внутренних дел по участию в досмотре транспортных средств на стационарных и мобильных постах ДПС, информация доводилась до органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

В результате при осуществлении санитарно-карантинного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации сотрудниками Роспотребнадзора не допущено продукции запрещенной к ввозу после 8 августа 2014 г. около 2 763 тонн продукции. В 2016–2017 годах при осуществлении санитарно-карантинного контроля выявляемость запрещенной к ввозу продукции снизилась на 99 % по сравнению с 2014–2015 годами.

По результатам проверок за весь период снято с реализации 535 тонны запрещенной к ввозу продукции.

Основную группу пищевой продукции, снятой с реализации, составляет плодово-овощная продукция (95 %).

По результатам мероприятий в 2017 г. наложено штрафов на общую сумму более 69 млн руб., продукция, запрещенная к ввозу, изъята из оборота и уничтожена в установленном порядке.

С целью усиления федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора за соблюдением санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей в организациях, осуществляющих производство и оборот вин игристых (шампанских), коньяка и бренди (пункт 2 раздела II протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации А.Г. Хлопонина от 28 сентября 2017 г. № АХ-П11-54пр), территориальными ор-

ганами Роспотребнадзора составлены и утверждены календарные планы-графики проведения внеплановых выездных проверок организаций, осуществляющих производство и оборот вин игристых (шампанских), коньяка и бренди.

Всего за период действия поручения проверено 5 тысяч объектов, находящихся в реестре Роспотребнадзора, из них на 2 тысячах выявлены нарушения обязательных требований, что составило около 50 % от общего числа проверенных предприятий.

Объем проверенных партий алкогольной продукции составил более 944 339 л алкогольной продукции, в том числе импортной 301 652 л.

Основными нарушениями, выявленными при обороте алкогольной продукции являются нарушения требований Технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011):

- отсутствие сопроводительных документов, подтверждающих качество и безопасность оборота алкогольной продукции;
- нарушение условий хранения алкогольной продукции;
- отсутствие на информационном стенде для потребителей информации, касающейся алкогольной продукции.

Исследовано лабораторно 6,9 тысяч проб алкогольной продукции, удельный вес исследований проб алкогольной продукции, несоответствующей нормативным требованиям, составил 0,86 %, доля импортной алкогольной продукции, не соответствующих нормативным требованиям, составила – 0,69 %. По результатам снято с реализации 336 партий алкогольной продукции объемом 5 469,8 л.

В отношении виновных лиц наложено 2,8 тысяч штрафов на общую сумму 46,8 млн руб. Судебными органами приняты решения о приостановлении деятельности 2 объектов, находящихся в Рязанской области и Краснодарском крае с конфискацией 144,4 тыс. дкл. алкогольной продукции на сумму 2,3 млн руб.

В соответствии с пунктом 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 11 июня 2017 г. № Пр-1120 территориальными органами Роспотребнадзора приняты меры по повышению эффективности противодействия правонарушениям в сфере незаконного оборота водных биоресурсов ценных и особо ценных видов и обращено особое внимание на предупреждение и пресечение таких правонарушений на потребительском рынке.

В рамках исполнения данного Поручения Роспотребнадзором проверено более 1 тысячи объектов, осуществляющих оборот продукции из водных биологических ресурсов, из них на половине выявлены нарушения санитарно-эпидемиологических требований.

Исследовано более 1 тысячи проб продукции из водных биологических ресурсов, из которых 7,4 % не соответствовали нормативным требованиям (санитарно-химическим, физико-химическим, микробиологическим показателям).

По результатам контрольно-надзорных мероприятий, проводимых в рамках исполнения вышеуказанного поручения Президента Российской Федерации, снято с реализации более 2 тонн рыбной продукции, вынесено административных штрафов на сумму 7,8 млн руб.

В рамках исполнения Поручения Правительства Российской Федерации от 2 июня 2014 г. № АД-П12-4024 на соответствие пищевой продукции из водных биологических ресурсов требованиям нормативных документов по содержанию фосфатов и глазури проверено 6,5 тысяч объектов, исследовано более 35 тыс. проб продукции из водных биоресурсов, из которых 4,7 тысяч проб (13,6 %) не соответствовали обязательным требованиям, в том числе 4,6 тысяч (96 % от общего числа неудовлетворительных проб) не соответствовали требованиям по содержанию глазури.



По результатам проверочных мероприятий снято с реализации 11,8 тысяч партий пищевой продукции из водных биоресурсов объемом более 175 тонн, составлено 26 тысяч протоколов об административных правонарушениях, наложено 24 тысяч штрафов на общую сумму около 240 млн руб., 12 материалов направлены в правоохранительные органы для принятия мер в пределах компетенции.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 марта 2017 г. № 281 Роспотребнадзору поручено осуществление мониторинга воздействия на человека и окружающую среду генно-инженерно-модифицированных организмов и продукции, полученной с применением таких организмов или содержащей такие организмы, и контроля за выпуском таких организмов в окружающую среду в отношении ГМО, используемых для производства пищевой продукции, а также пищевой продукции, полученной с применением ГМО или содержащей такие организмы. В целях реализации Поручения издан приказ Роспотребнадзора от 19 июня 2017 г. № 451 «О реализации постановления Правительства Российской Федерации от 13 марта 2017 г. № 281», которым утвержден порядок представления информации о результатах исследования пищевой продукции на наличие ГМО.

За 2017 г. исследовано более 26 тыс. проб пищевых продуктов на наличие ГМО, из которых ГМО обнаружены в 17 случаях, на наличие ГМО 2-го поколения исследовано 163 пробы, по результатам проведенных исследований маркеры ГМО 2-го поколения не выявлены.

С целью недопущения распространения африканской чумы свиней Роспотребнадзором согласно перечню Поручений Президента Российской Федерации от 15 августа 2017 г. № Пр-1603 и Правительства Российской Федерации от 2 марта 2017 г. № АД-П11-1304 территориальными органами Роспотребнадзора во взаимодействии с органами прокуратуры проверено 7,3 тысяч объектов, включая предприятия оптовой розничной торговли, предприятия общественного питания, ярмарки выходного дня и объекты придорожного сервиса.

Факты реализации мясной продукции без документов, подтверждающих ее происхождение, качество и безопасность, установлены на каждом третьем объекте придорожного сервиса и каждом пятом объекте оптовой розничной сети предприятий продовольственной торговли, включая ярмарки выходного дня.

По результатам проверочных мероприятий наложено 3 тысяч штрафов на общую сумму более 25,2 млн руб. Забраковано 3,3 тысяч партий мясной продукции общим объемом свыше 20 тонн.

Продолжалась работа по поручению Правительства Российской Федерации от 20 декабря 2014 г. № АД-П11-9328 по контролю за оборотом продукции производства Республики Беларусь.

В рамках реализации указанного поручения территориальными органами Роспотребнадзора проверено свыше 76 тысяч объектов торговли, реализующих пищевую продукцию Республики Беларусь, исследовано более 19,5 тысяч проб белорусской пищевой продукции, из них 473 (2,4 %) не соответствовали нормативным требованиям (по микробиологическим показателям не соответствовало 2,9 % исследованных проб, по санитарно-гигиеническим – 1,1 %, по показателям идентификации – 3,6 %).

Наибольшее количество продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза, выявлялось в группе товаров «молоко и молочная продукция». За выявленные нарушения в отношении продавцов и поставщиков белорусской фальсифицированной молочной продукции приняты меры административного воздействия по статье 14.43 КоАП РФ, общая сумма наложенных за весь период исполнения Поручения штрафов составила более 57,6 млн руб., снято с реализации 7,9 тонн фальсифицированной продукции белорусского производства.

Роспотребнадзором ведется Государственный информационный ресурс по защите прав потребителей (далее – ГИР ЗПП), который позволяет при сокращении контрольно-надзорных мероприятий выявлять производителей, поставщиков и продавцов продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза и принимать меры реагирования одновременно во всех субъектах Российской Федерации, на территорию которых поступила опасная и недоброкачественная продукция, и на территории которых она произведена, а также координировать межведомственное взаимодействие с органами внутренних дел, оперативно реагировать на факты выявления в обороте фальсифицированной продукции.

Анализ данных, поступивших по системе быстрого оповещения, созданной в рамках Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, показывает, что за 2017 г. по сравнению с указанным периодом 2016 г. почти в 2 раза сократилось количество уведомлений о выявлении территориальными органами Роспотребнадзора фальсифицированных молочных продуктов (в 2017 г. – 1 545 уведомлений, в 2016 г. – 2 568 уведомлений).

По результатам проверок приняты меры, направленные на пресечение противоправных действий, отозваны и приостановлены действия сертификатов соответствия и деклараций о соответствии, снято с реализации более 53 тонн фальсифицированной молочной продукции, наложено штрафов на общую сумму более 94 млн руб., в суды направлено 39 административных дел, в правоохранительные органы – 191 дело, в органы по сертификации – 132 материала об отзыве декларации о соответствии, по представлению территориальных органов Роспотребнадзора судами приостановлена деятельность ряда предприятий.

В целях усиления мер противодействия обороту фальсифицированной пищевой продукции и установления уголовной и административной ответственности за ввоз и производство и оборот фальсифицированной пищевой продукции Роспотребнадзором в соответствии с пунктом 2 раздела V протокола заседания Государственной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции от 20 июля 2016 г. № 5 подготовлены проекты федеральных законов «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации в части усиления мер противодействия обороту фальсифицированной пищевой продукции» и «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части противодействия обороту фальсифицированной пищевой продукции».

#### *Алкогольная продукция*

Ситуация в алкогольной отрасли Российской Федерации в 2017 г. по сравнению с 2016 г. характеризуется следующими показателями, предоставленными Росалкогольрегулированием.

Производство алкогольной продукции (без учёта пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) в 2017 г. увеличилось относительно 2016 г. на 1,1 % или с 184 663,1 до 186 652,7 тыс. дкл.

При этом производство спиртных напитков крепостью свыше 9 % выросло на 7,7 % или с 90 488,5 до 97 442,4 тыс. дкл, в том числе:

- водки – на 7,6 % или с 74 156,6 до 79 778,5 тыс. дкл;
- ЛВИ крепостью свыше 25 % – на 8,9 % или с 4 984,3 до 5 426,0 тыс. дкл;
- других спиртных напитков (бренди, кальвадос, виски и т. д.) – на 53,1 % или с 680,3 до 1 041,5 тыс. дкл.

Вместе с тем, наблюдалось увеличение производства:

- слабоалкогольной продукции – на 14,8 % или с 5 604,9 до 6 436,5 тыс. дкл;

- вин ликёрных, фруктовых и других – в 2,3 раза или с 6 502,3 до 15 116,4 тыс. дкл;
- этилового спирта – на 15,3 % или с 73 181,4 до 84 373,2 тыс. дкл.

Кроме того, на алкогольном рынке страны отмечается снижение производства:

- винодельческой продукции – на 6,5 % или с 88 869,7 до 82 773,8 тыс. дкл;
- вина – на 11,5 % или с 36 135,8 до 31 974,3 тыс. дкл;
- вин игристых (шампанских) – на 13,5 % или с 14 762,7 до 12 774,6 тыс. дкл;
- винных напитков без добавления этилового спирта – на 26,3 % или с 30 206,2 до 22 251,6 тыс. дкл;
- винных напитков с добавлением этилового спирта – на 31,8 % или с 962,7 до 657,0 тыс. дкл.

По данным деклараций об объёме производства и оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции, объём производства пива и пивных напитков сократился на 1,3 % или с 770 646,2 до 760 749,1 тыс. дкл, в том числе пива – на 4,2 % или с 715 741,4 до 685 947,2, сидра, пуаре и медовухи – на 76,4 % или с 25 695,6 до 6 060,3 тыс. дкл.

Вместе с тем произошло увеличение объёмов производства пивных напитков на 36,2 % или с 54 904,8 до 74 802,0 тыс. дкл.

Согласно данным деклараций об объёме розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции, общий объём розничных продаж алкогольной продукции (без учета, пива, пивных напитков, сидра, пуаре и медовухи) в 2017 г. по сравнению с показателями 2016 г. увеличился на 2,2 % (с 204 823,1 до 209 281,0 тыс. дкл).

При этом наблюдается увеличение продаж:

- алкогольной продукции крепостью свыше 9 % на 3,6 % (с 93 757,1 до 97 164,0 тыс. дкл), в том числе:
  - водки – на 2,6 % (с 70 490,8 до 72 293,4 тыс. дкл);
  - ликероводочной продукции крепостью свыше 25 % – на 9,6 % (с 5 125,7 до 5 617,1 тыс. дкл);
  - коньяка – на 6,8 % (с 9 759,7 до 10 420,2 тыс. дкл);
  - других спиртных напитков (бренди, кальвадос, виски и т. д.) – на 9,7 % (с 5 549,4 до 6 089,7 тыс. дкл);
  - винодельческой продукции – на 2,4 % (с 105 100,1 до 107 666,4 тыс. дкл);
  - вин ликерных, фруктовых и других – на 80,7 % (с 6 338,8 до 11 453,2 тыс. дкл).

Кроме того, увеличилась розничная продажа пива – на 12,1 % (с 611 779,2 до 685 619,0 тыс. дкл), пивных напитков – на 9,8 % (с 58 248,3 до 63 963,6 тыс. дкл).

Наблюдается снижение розничных продаж:

- ликероводочной продукции крепостью до 25 % – на 3,1 % (с 2 831,5 до 2 743,6 тыс. дкл);
- слабоалкогольной продукции – на 25,4 % (с 5 965,9 до 4 450,6 тыс. дкл);
- вин игристых (шампанских) – на 6,9 % (с 17 716,6 до 16 489,8 тыс. дкл);
- винных напитков без добавления этилового спирта – на 2,8 % (с 27 787,9 до 27 004,2 тыс. дкл);
- винных напитков с добавлением этилового спирта – на 20,3 % (с 2 874,6 тыс. дкл до 2 290,6 тыс. дкл);
- сидра, пуаре, медовухи – на 31,1 % (с 16 593,4 до 11 429,4 тыс. дкл).

В 2017 г. в результате противодействия незаконному производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также недопущения реализации нелегальной и фальсифицированной алкогольной и спиртосодержащей продукции контролирующими органами (форма 3-АЛК (прав)) при проведении проверок в отношении 110 720 организаций было выявлено 132 601 правонарушение, в том числе связанных с:

- нарушением правил торговли алкогольной продукцией – 73 907;

- отсутствием лицензий – 17 765;
- выпуском и оборотом продукции маркированной поддельными специальными или акцизными марками – 2 926;
- выпуском и оборотом продукции немаркированной специальными или акцизными марками – 1 614.

Составлено 121 991 протоколов об административных правонарушениях, предусмотренных КоАП РФ.

По выявленным правонарушениям возбуждено 7 134 уголовных дела.

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

Всего, начиная с октября 2015 г. (с момента вступления в силу постановления Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2015 г. № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконных производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции»), было ликвидировано 373 нелегальных производства, изъято 5 051 единица оборудования, арестовано 280 транспортных средства, изъято более 74 млн л нелегальной продукции.

В целях совершенствования государственного регулирования алкогольного рынка в 2017 г. принят ряд нормативных правовых актов.

Федеральным Законом от 29 июля 2017 г. № 278-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»:

- 1) оснащено счетчиками ЕГАИС оборудование организаций-производителей спиртосодержащих лекарственных средств (с 1 января 2018 г.);
- 2) введено декларирование оптового оборота лекарственных средств (с 1 января 2018 г.);
- 3) введена внесудебная блокировка Интернет-сайтов, продающих алкоголь (с 1 октября 2017 г.);
- 4) запрещено перемещение физическими лицами алкогольной продукции объемом более 10 л на человека (с 1 января 2018 г.);
- 5) железнодорожные перевозки спирта фиксируются с помощью системы ГЛОНАСС (с 1 января 2018 г.);
- 6) ограничен объем тары для медицинского спирта (с 1 января 2018 г.);
- 7) для участников ЕГАИС отменена ежеквартальная подача деклараций (с 1 января 2018 г.).

Федеральным законом от 28 декабря 2017 г. № 433-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»:

- 1) вводится новая марка, на которой Гознаком наносится QR-код–идентификатор ЕГАИС (с 1 июля 2018 г.);
- 2) отменено нанесение штрихкода PDF-417 на марку у производителей алкогольной продукции (с 1 июля 2018 г.);
- 3) отменены обязательные сопроводительные документы для участников рынка, использующих «помарочный» учет (с 1 июля 2018 г.);
- 4) введена контрольная закупка без предварительного уведомления проверяемых.

Была существенно повышена уголовная и административная ответственность для лиц, занимающихся незаконным производством и оборотом алкогольной продукции.

Федеральным законом от 26 июля 2017 г. № 203-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации» были внесены изменения в Уголовный кодекс Российской Федерации:

1) введена уголовная ответственность физических лиц за повторную розничную продажу алкогольной продукции (до 1 года исправительных работ);

2) усилено наказание за производство и оборот алкогольной продукции без лицензии:

– при крупном ущербе – штраф увеличен в 10 раз (до 3 млн руб.), лишение свободы увеличено с 6 мес. до 3 лет;

– при особо крупном ущербе – штраф увеличен в 8 раз (до 4 млн руб.), лишение свободы до 5 лет;

3) усилено наказание за подделку федеральных специальных и акцизных марок: – за изготовление поддельных ФСМ увеличен срок лишения свободы с 3 до 8 лет, а при крупном ущербе – до 12 лет;

– за использование поддельных ФСМ увеличен срок лишения свободы с 5 до 8 лет, при крупном ущербе – так же до 12 лет.

Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 265-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части усиления ответственности за незаконную продажу алкогольной продукции» были внесены изменения в КоАП РФ:

1) за продажу алкоголя физическими лицами штраф увеличен в 25 раз (с 2 до 50 тыс. руб.);

2) за продажу алкоголя организациями без лицензии:

– введен штраф на руководителя (до 1 млн руб.);

– увеличен штраф для юридических лиц – более чем в 10 раз (1/5 годовой выручки, но не менее 3 млн руб.);

3) за нефиксацию данных в ЕГАИС введен штраф 200 тыс. руб. и конфискация продукции.

Наряду с этим принят Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 261-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»<sup>7</sup>, предусматривающий внесение в Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»<sup>8</sup> изменений, направленных, в частности, на ужесточение требований к розничной продаже алкогольной продукции.

Согласно пункту 2 статьи 16 Федерального закона № 171-ФЗ (в редакции Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 261-ФЗ) с 31 марта 2017 г. розничная продажа алкогольной продукции и розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания не допускается в зданиях, строениях, сооружениях, помещениях, находящихся во владении и пользовании образовательных организаций;

<sup>7</sup> Далее – Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 261-ФЗ.

<sup>8</sup> Далее – Федеральный закон № 171-ФЗ.

индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность, и (или) организаций, осуществляющих обучение; юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также на территориях, прилегающих к указанным зданиям и строениям.

При этом запрет на розничную продажу алкогольной продукции действует в отношении зданий, строений, сооружений и помещений, используемых для непосредственного осуществления соответствующих видов деятельности.

В этой связи использование медицинскими или образовательными учреждениями зданий, строений, сооружений и помещений для непосредственного осуществления деятельности влечет за собой запрет на розничную продажу алкогольной продукции в указанных объектах.

Роспотребнадзором на данном сегменте потребительского рынка в 2017 г. проверено 16 824 хозяйствующих субъекта (в 2016 г. – 7 997, в 2015 г. – 12 478), осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции, в отношении которых проведено 22 822 проверки (в 2016 г. – 11 277 проверок, в 2015 г. – 26 180). Доля проверок с нарушениями составила 54,5 % или 12 445 проверок (в 2016 г. – 39,3 % или 4 429 проверок), т. е. почти при каждой второй проверке были выявлены нарушения, связанные с оборотом алкогольной продукции. Количество продукции, которая реализовывалась с нарушением обязательных требований, составила 20 790 дкл (в 2016 г. – 12 268 дкл), при этом было выявлено более 19 510 фактов нарушений (в 2016 г. – 6 000 фактов).

Выявленные правонарушения распределились следующим образом:

– несоблюдение запретов, установленных пунктами 2, 4 статьи 16 Федерального закона № 171-ФЗ 3, – 76 % нарушений (в 2016 г. – 7,3 %), из них 3,54 % (в 2016 г. – 5,5 %) – реализация алкогольной продукции на территориях, непосредственно прилегающих к зданиям, строениям, сооружениям, границы которых определяются решениями органов местного самоуправления в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2012 г. № 1425 «Об определении органами государственной власти субъектов Российской Федерации мест массового скопления граждан и мест нахождения источников повышенной опасности, в которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции, а также определении органами местного самоуправления границ прилегающих к некоторым организациям и объектам территорий, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции»;

– нахождение в обороте алкогольной продукции без сопроводительных документов, предусмотренных пунктом 1 статьи 10 Федерального закона № 171-ФЗ, удостоверяющих легальность их производства и оборота – 4,3 % нарушений (в 2016 г. – 4,5 %);

– реализация алкогольной продукции в отсутствии информации, определенной пунктом 3 статьи 11 Федерального закона № 171-ФЗ – 2,6 % нарушений (в 2016 г. – 2,5 %);

– несоблюдение требований пункта 2 статьи 12 Федерального закона № 171-ФЗ, предъявляемых к маркировке алкогольной продукции федеральными специальными марками или акцизными марками, – 0,8 % нарушений (так же, как и в 2016 г.);

– розничная продажа алкогольной продукции в отсутствие соответствующей лицензии (пункты 1 и 2 статьи 18 Федерального закона № 171-ФЗ) – 2,7 % нарушений;  
– розничная продажа алкогольной продукции в период с 23 до 8 часов по местному времени (пункт 5 статьи 16 Федерального закона № 171-ФЗ) – 0,8 % нарушений (в 2016 г. – 1,1 %);

– розничная продажа алкогольной продукции по ценам, ниже установленных уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти (пункт 5 статьи 11 Закона № 171-ФЗ), – 0,2 % нарушений (в 2016 г. – 0,8 %).

В ходе надзора было проверено 1 073 572 дкл (в 2016 г. – 201 684 дкл) алкогольной продукции, в том числе импортной – 112 365 дкл или 10,5 % (в 2016 г. – 25 617 дкл или 12,7 %). От общего количества проверенной продукции 20 790 или 1,9 % (в 2016 г. – 12 268 дкл или 6 %) реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства, в том числе импортной – 7 475 дкл или 0,7 % (в 2016 г. – 1 041 дкл или 4,0 %).

По результатам проведенных исследований, 27 824 (в 2016 г. – 11 341) проб алкогольной продукции, в том числе 2 473 (в 2016 г. – 1 657) пробы продукции импортного производства или 8,9 %, не соответствовало обязательным требованиям 618 (в 2016 г. – 416 или 3,6 %) проб или 22,2 %, из которых импортной продукции – 151 или 0,5 % (в 2016 г. – 79 или 4,8 %).

По фактам выявленных нарушений было возбуждено 15 152 (в 2016 г. – 5 393) дела об административных правонарушениях, из них в отношении юридических лиц 23 % (в 2016 г. – 21,7 %) от общего количества возбужденных дел, в отношении должностных лиц – 77 % (в 2016 г. – 78,3 %), по результатам рассмотрения которых вынесены постановления о привлечении к административной ответственности с назначением штрафа на общую сумму около 121 950 667 рублей (в 2016 г. – 66 млн руб.). Из них 108 (в 2016 г. – 87) дел с назначением наказания в виде приостановления деятельности и с конфискацией алкогольной продукции в объеме 3 510 дкл (в 2016 г. – 8 257 дкл) на сумму 8 574 624 руб. (в 2016 г. – около 11 млн руб.).

Наряду с этим 47 (в 2016 г. – 53) дел переданы в следственные органы, из них по 4 (в 2016 г. – 36) делам были приняты решения о приостановлении продажи 5 905 (в 2016 г. – 2 613) партий продукции в объеме 15 826 дкл (в 2016 г. – 11 4605 дкл), в том числе импортной – 572 партии или 9,9 % объемом 5 235 дкл или 33 % (в 2016 г. – 435 партии или 16,5 % объемом 1 328 дкл или 11,6 %) соответственно.

### *Табачная продукция*

В 2017 г. в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Роспотребнадзором были организованы и проведены проверки на предмет соблюдения законодательств 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>9</sup>, принятого в соответствии с «Рамочной конвенцией Всемирной организации здравоохранения по борьбе против табака» (заключена в г. Женеве 21 мая 2003 г.), сформулировавшей цели, руководящие принципы и меры общего («рамочного») характера в целях борьбы против табака.

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

---

<sup>9</sup> Далее – Закон № 15-ФЗ.

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 2017 г. в рамках контрольно-надзорных мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации было проверено 10 561 (в 2016 г. – 10 556) субъект, реализующих табачную продукцию, общее количество проверенных объектов составляет 15 481 (в 2016 г. – 14 544). Проверено 1 927 294 (в 2016 г. – 2 801 162) пачки табачной продукции (в натуральном выражении), из них 18,4 % (в 2016 г. – 6,5 %) продукции находилось в обороте с нарушением обязательных требований. Всего выявлено 9 855 (в 2016 г. – 9 214) нарушений, в том числе:

- 23 нарушения (в 2016 г. – 200), связанных с фактами реализации табачной продукции по цене, которая ниже минимальных розничных цен или выше максимальных розничных цен, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;

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

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

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

По фактам выявленных правонарушений вынесено 9 486 (в 2016 г. – 9 221) постановлений по делу об административном правонарушении с назначением наказания в виде административного штрафа на общую сумму 88 729 981 руб. (в 2016 г. – 90,4 млн руб.), из них почти 53 млн руб. (в 2016 г. – 50 млн руб. или 55 %) приходится на юридических лиц, 32 692 715 руб. или 36,8 % (в 2016 г. – 35 млн руб. или 38,7 %) – на должностных лиц, на граждан – 3 054 500 руб. или 3,4 % (в 2016 г. – более 4 млн руб. или 4,4 %).



Назначение наказания в виде приостановления деятельности в отношении 18 (в 2016 г. – 8) хозяйствующих субъектов, конфисковано 136 879 (в 2016 г. – 8 025) пачек табачной продукции на сумму 7 908 716 руб. (в 2016 г. – 774 083 руб.). Приняты решения по 48 (в 2016 г. – 155) делам, приостановлено 2 440 (в 2016 г. – 1 081) партий табачной продукции или 209 705 пачек (в 2016 г. – 50 359 пачек), в том числе 828 (в 2016 г. – 104) партий импортной продукции или 92 312 пачек (в 2016 г. – 5 966 пачек).

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

В соответствии со статьей 6.1 Закона Российской Федерации «О налоговых органах Российской Федерации», а также в целях исполнения обязательств Российской Федерации в рамках Соглашения о реализации в 2015–2016 годах пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», подписанного государствами – членами Евразийского экономического союза в г. Гродно 8 сентября 2015 года, Правительство Российской Федерации постановлением от 11 августа 2016 г. № 787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха» утвердило Правила реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха».<sup>10</sup>

В соответствии с пунктом 23 Правил № 787, Роспотребнадзор с августа 2016 г. осуществлял контроль за оборотом на территории Российской Федерации вышеназванных товаров в порядке, установленном Законом № 294-ФЗ.

За период с августа 2016 г. по декабрь 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации выявлено более 11 700 единиц продукции на общую сумму более 582,5 млн руб., находившейся в обороте в нарушение требований, установленных Правилами № 787, и на которую, в соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ, был наложен арест. Вынесено 308 определений о возбуждении дел об административном правонарушении и проведении административного расследования по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ.

В отношении соответствующих юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, допустивших нарушения обязательных требований маркировки изделий из натурального меха, составлено 565 протоколов об административном правонарушении по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ, которые были направлены по подведомственности для рассмотрения в суд.

На конец декабря 2017 г. по 411 административным делам, рассмотренным судами, были приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде административного штрафа, общая сумма которых составила 1 953,5 тыс. руб. с конфискацией более 2 800 единиц продукции общей стоимостью почти 128 млн руб.

Система маркировки доказала свою высокую эффективность, обеспечив значительное обеление рынка и существенный рост легальности оборота меховых изделий в государствах, обеспечивающих реализацию пилота.

---

<sup>10</sup> Далее – Правила № 787

По информации Федеральной налоговой службы на начало реализации пилотного проекта (12 августа 2016 г.) в системе маркировки в Республике Беларусь и Российской Федерации было зарегистрировано 1,7 тыс. субъектов.

По итогам 2017 г. число субъектов рынка меховых изделий, зарегистрировавшихся в информационной системе маркировки, составило 9,9 тыс. участников. При этом около 24 % зарегистрированных субъектов ранее в целом не отчитывались в налоговые органы, что свидетельствует о добровольной легализации участников оборота товаров.

В целях пресечения незаконного ввоза на территорию Российской Федерации, производства и оборота на территории Российской Федерации продукции легкой промышленности, в том числе контрафактной, а также в целях реализации поручения Президента Российской Федерации от 8 сентября 2017 г. № Пр-1776 по данному вопросу территориальными органами Роспотребнадзора на основании приказа Роспотребнадзора от 11 сентября 2017 г. № 843 о проведении внеплановых проверок в соответствии с пунктом 3 части 2 статьи 10 Закона № 294-ФЗ организовано проведение проверок хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу продукции легкой промышленности, на соответствие продукции требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011).

Проверки проведены в отношении 7 620 хозяйствующих субъектов (8 260 объектов). В структуре проверенных объектов основное место занимали магазины розничной торговли в составе торговых центров – 40 %, отдельно расположенные розничные магазины – 40 %, торговая точка на рынке – 10 %, магазины крупной торговой сети – 9 %. Нарушения выявлены в 74 % проверенных объектов (6 722 из 8 260 объектов).

В ходе проведения проверок особое внимание было уделено продукции из меха и обуви для детей до 3 лет.

Всего проверено 143 211 партий продукции легкой промышленности, в том числе 12 540 партий продукции из меха и 8 154 партий обуви детей до 3 лет. Из них не соответствовали требованиям технического регламента 61 617 партий продукции легкой промышленности, в том числе 6 162 партии продукции из меха и 4 615 партий обуви детей до 3 лет.

В ходе проверок продукции легкой промышленности выявлены основные виды нарушений требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011): не соответствие маркировки требованиям технического регламента (40,4 %), отсутствие маркировки (30,7 %), нарушение требований к сопроводительным документам (19,2 %), нарушение порядка нанесения знака обращения на рынке (6,7 %) и нарушения по биологическим, санитарно-химическим показателям, органолептическим или токсикологическим показателям (0,6 %).

По результатам выявленных нарушений снято с реализации 215 222 единиц продукции легкой промышленности, в том числе 7 844 единицы продукции из меха и 9 108 единиц обуви для детей до 3 лет.

В ходе проверок арестовано 83 981 единица продукции легкой промышленности, в том числе 3 733 единицы продукции из меха и 4 212 единицы обуви для детей до 3 лет.

По результатам рассмотрения административных дел наложены административные штрафы на 195 юридических лиц на сумму 11 648 тыс. руб. и на 3 125 должностных лиц на сумму 23 700,6 тыс. руб.

В судебные органы передано 1 307 дел, по состоянию на 22 декабря 2017 г. по 216 приняты решения суда,

В адрес Межрегиональных управлений Росфинмониторинга передана информация по 2 870 хозяйствующим субъектам, в работе которых были выявлены нарушения обязательных требований технических регламентов.

### *Технические регламенты*

Территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, в 2017 г. проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного надзора за соблюдением требований 20 технических регламентов Таможенного союза (далее – ТР ТС).

Проверки проведены в отношении 93 474 субъектов надзора (в 2016 г. – 79 581), в ходе которых обследовано 113 424 объектов надзора (в 2016 г. – 97 119), что на 15 % больше показателя 2016 г.

Наибольшее количество субъектов и объектов надзора в 2017 г., как и в 2016 г., проверялось на предмет соблюдения требований следующих технических регламентов Таможенного союза:

– ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции». Проверки проведены в отношении 63 915 субъектов надзора, в 2016 г. аналогичный показатель составил 60 524 субъекта;

– ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки». Проверки проведены в отношении 47 771 субъекта надзора, в 2016 г. аналогичный показатель составил 44 632 субъекта;

– ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции». Проверки проведены в отношении 31 289 субъектов надзора, в 2016 г. – 36 008 субъектов;

– ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции». Проверки проведены в отношении 31 776 субъектов надзора, в 2016 г. – 27 406 субъектов;

– ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей». Проверки проведены в отношении 21 459 субъектов надзора, в 2016 г. аналогичный показатель составил 22 568 субъектов;

– ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию». Проверки проведены в отношении 19 855 субъекта надзора, в 2016 г. аналогичный показатель составил 21 408 субъектов.

При проведении надзорных мероприятий, в соответствии с требованиями Закона № 294-ФЗ специалистами Роспотребнадзора проведено 95 801 проверка (в 2016 г. – 83 053 проверки), из них 33 816 (35 %) – плановые проверки и 61 985 (65 %) внеплановые, (в 2016 г. – 31 033 плановые проверки (37,4 %) и 52 020 внеплановые (62,6 %)).

Территориальными органами Роспотребнадзора к проведению мероприятий по контролю привлекались экспертные организации (эксперты), с участием которых в 2017 г. проведено 71 480 проверок, что составляет 74,6 %, в 2016 г. аналогичный показатель составил 60 936 проверок (73,4 %).

При проведении проверок в 2017 г., а также в ходе административных расследований выявлено 125 596 нарушений, что на 21,6 % превышает показатель 2016 г. (в 2016 г. общее число выявленных нарушений составило 98 471).

По результатам проведения надзорных мероприятий за соблюдением требований ТР ТС применялись различные меры воздействия, в том числе меры административного наказания, включая наложение административных штрафов (с конфискацией и без конфискации), вынесение решений суда об административном приостановлении деятельности; выдача предписаний, в том числе об устранении нарушений требований ТР ТС, о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, о

приостановлении реализации продукции, о приостановлении действия декларации, о прекращении действия декларации; направлялась информация о необходимости приостановления или прекращения действия сертификата; направлялись иски в суд о принудительном отзыве продукции; выносились постановления об утилизации опасной пищевой продукции; направлялись материалы в правоохранительные органы, в том числе в целях возбуждения уголовного дела.

Всего за 2017 г. составлено 51 428 протоколов об административных правонарушениях, что на 7,3 % больше чем в 2016 г. (в 2016 г. – 47 684 протокола).

В основном, протоколы об административных правонарушениях составлялись по частям 1 и 2 статьи 14.43 КоАП РФ (базовая статья Кодекса за нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов) – 39 002 протокола, что составило 75,9 % от общего количества составленных протоколов по всем техническим регламентам (в 2016 г. – 38 281 протокол или 80 %), по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ (продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации...) – 3 374 протокола или 6,6 % от всех составленных протоколов (в 2016 г. – 1 878 протоколов или 3,9 %) и по статье 14.45 КоАП РФ (за нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 2 275 протоколов или 4,4 % от всех составленных протоколов (в 2016 г. – 1 300 протоколов или 2,7 %).

В 2017 г. наложено 38 943 административных штрафа без конфискации на общую сумму 924 162 300 руб. (в 2016 г. – 44 571 штрафов на сумму 961 966 000 руб.) и 2 522 административных штрафа с конфискацией на общую сумму 38 424 100 руб. Сумма конфискованной продукции составила 112 992 400 руб. (в 2016 г. – 2 097 штрафов с конфискацией на общую сумму 34 374 000 руб.; общая сумма конфискованной продукции – 122 184 000 руб.).

Наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС в 2017 г., пришелся на ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» – 516 штрафов с конфискацией (2016 г. – 165 штрафов с конфискацией) и ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 960 штрафов с конфискацией (2016 г. – 1 093 штрафа с конфискацией).

Судами вынесено 220 решения о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности (в 2016 г. – 303 решения), из них 15 с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции составила 64 200 руб. (в 2016 г. – 90 решений об административном приостановлении деятельности с конфискацией продукции, сумма конфискованной продукции 490 000 рублей).

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС в 2017 г. выдано 45 049 предписаний (на 9,6 % больше 2016 г.).

За период 2017 г. направлено 22 исковых заявления в суд о принудительном отзыве продукции (в 2016 г. – 40 исковых заявлений):

– 7 исковых заявлений в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (за 2016 г. – не подавались);

– 6 исковых заявлений в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (за 2016 г. – не подавались);

– 3 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (за 2016 г. – 14 исковых заявлений);

– 2 исковых заявления в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (за 2016 г. – не подавались);

– 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (за 2016 г. – 13 исковых заявлений);

- 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» (за 2016 г. – 5 исковых заявлений);
- 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» (за 2016 г. – 4 исковых заявлений);
- 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 035/2015 «Технический регламент на табачную продукцию» (за 2016 г. – не подавались);
- 1 исковое заявление в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования» (за 2016 г. – не подавались).

Вынесено 1 493 постановления об утилизации опасной пищевой продукции.

Направлено 208 материалов в правоохранительные органы, из них по 3 возбуждены уголовные дела (за 2016 г. направленно 173 материала в правоохранительные органы, из них по 5 возбуждены уголовные дела), в том числе:

- 118 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (за 2016 г. – 133 материала);
- 40 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (за 2016 г. – 24 материала);
- 19 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (за 2016 г. – не направлялись);
- 11 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (за 2016 г. – не направлялись);
- 10 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (за 2016 г. – 4 материала);
- 7 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» (за 2016 г. – 1 материал);
- 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (за 2016 г. – 3 материала);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» (за 2016 г. – 2 материала);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (за 2016 г. – 1 материал);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (за 2016 г. – 1 материал);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» (за 2016 г. – не направлялись);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» (за 2016 г. – не направлялись);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» (за 2016 г. – не направлялись).

В ходе проверок в 2017 г. в целом исследовано: 481 654 пробы продукции, в том числе: 449 575 проб пищевой продукции и 32 079 пробы непищевой продукции (табл. 2.1.7).

Из 449 575 проб пищевой продукции 14 322 пробы – несоответствующих требованиям ТР ТС, что составляет 3,19 %, что несколько выше аналогичного показателя 2016 г. – 3,74 %.

Из 32 079 проб непищевой продукции 4 108 проб, несоответствующих требованиям технических регламентов Таможенного союза, что составляет 12,8 %, что в 1,2 раза больше данного аналогичного показателя 2016 г. (10,65 %).

Таблица 2.1.7

**Количество отобранных и исследованных проб на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза**

Наименование показателя	2017		2016	
	всего	из них не соответствовали требованиям	всего	из них не соответствовали требованиям
Отобрано и исследовано проб из них:				
пищевой продукции	481 654	18 430 (3,8 %)	439 470	17 617 (4,0 %)
непищевой продукции	449 575	14 322 (3,19 %)	422 360	15 795 (3,74 %)
	32 079	4 108 (12,8 %)	17 110	1 822 (10,65 %)

Количество отобранных и исследованных проб на соответствие требованиям ТР ТС в абсолютных числах в 2017 г. в 1,1 раза выше показателя 2016 г. Несмотря на тенденцию к увеличению количества исследуемых проб, процент несоответствующих требованиям проб пищевой и непищевой продукции в целом снизился – с 3,74 % в 2016 г. до 3,19 % в 2017 г., за счет снижения объема несоответствующей требованиям пищевой продукции.

В разрезе пищевой и непищевой продукции следует отметить, что процент проб непищевой продукции несоответствующих требованиям вырос в 2017 г. в 1,2 раза по сравнению с 2016 г. (за счет выявления нарушений маркировки), а по пищевой продукции этот показатель (процент проб несоответствующих требованиям) в 2017 г. снизился на 0,5 % и составил в 2017 г. – 3,2 % против 3,7 % в 2016 г.

В 7 субъектах Российской Федерации процент проб несоответствующих требованиям двукратно (свыше 6,5 %) превышает общероссийский показатель (3,2 %): Новгородская область – 7,1 % (297 из 4 188), Свердловская область – 8,87 % (919 из 10 366), Республика Саха (Якутия) – 9,3 % (512 из 5 522), Приморский край – 7,1 % (303 из 4 320), Республика Коми – 8,7 % (174 из 2 009), Ямало-Ненецкий автономный округ – 7,2 % (289 из 4 044), г. Москва – 7,1 % (1 137 из 15 960).

Из общего числа исследованных проб:

– по физико-химическим показателям (19 447) не соответствовало нормативным требованиям – 4,4 % проб (860), что в 1,3 раза выше, чем в 2016 г. (5,9 %);

– по санитарно-гигиеническим показателям (152 675) не соответствовало нормативным требованиям – 0,71 % проб (1 095), что в 1,6 раз ниже уровня 2016 г. (1,1 %);

– по микробиологическим показателям (261 083) – 4,4 % (11 388 пробы), что на 0,2 % ниже, чем за аналогичный период 2016 г. (4,6 %);

– по радиологическим показателям (11 813) – несоответствующих требованиям проб – 5, что составляет 0,04 %, в 4 раза выше аналогичного показателя 2016 г. – 0,01 % (1 из 11 836);

– по паразитологическим (в т. ч. энтомологическим) показателям – 0,3 % (109 из 35 958 проб), что на 0,05 % меньше, чем в 2016 г. (0,4 %);

– по показателям идентификации (в т. ч. органолептическим) – 4,2 % (1 422 из 34 456 проб), что в 1,4 раз ниже, чем показатель 2016 г. (5,8 %);

– по маркировке – 6,7 % (2 099 из 31 003), что незначительно, на 0,2 % выше аналогичных показателей 2016 г. (6,6 %).

В рамках обеспечения надзора за соблюдением требований ТР ТС ИЛЦ ФБУЗ Центры гигиены и эпидемиологии в 2017 г. проведено 2 247 826 исследований, из них 35 778 исследований (или 1,6 %) не соответствовали нормативам.

Всего проведено 856 (0,04 %) исследований по механическим показателям, из них не соответствует нормативам 5 (0,9) исследований.

По физико-механическим показателям проведено 351 (0,02 %) исследование, из них не соответствует нормативам 13 (3,7 %) исследований.

По биологическим показателям проведено 11 815 (0,5 %), из них не соответствует нормативам 205 (1,7 %) исследований.

По органолептическим показателям проведено 55 210 (2,5 %), из них не соответствует нормативам 433 (0,8 %) исследования.

По санитарно-химическим показателям проведено 857 991 (38,1 %), из них не соответствует нормативам 12 137 (1,4 %) исследований.

По токсикологическим показателям проведено 17 587 (0,8 %), из них не соответствует нормативам 137 (0,8 %) исследований.

По микробиологическим показателям проведено 1 135 211 (50,6 %), из них не соответствует нормативам 15 879 (1,4 %) исследований.

По паразитологическим и энтомологическим показателям проведено 75 871 (3,3 %), из них не соответствует нормативам 124 (0,2 %) исследования.

По ГМО проведено 11 879 (0,5 %), из них не соответствует нормативам 3 исследования.

По радиологическим показателям проведено 20 431 (0,9 %) исследование, из них не соответствует нормативам 5 исследований.

По физическим факторам проведено 3 751 (0,2 %), из них не соответствует нормативам 106 (2,8 %) исследований.

По прочим показателям проведено 56 867 (2,5 %), из них не соответствует нормативам 6 731 (7,4 %) исследование. По клиническим показателям проведено 6 исследований, все соответствуют нормативам.

Исследования проводились в 85 субъектах Российской Федерации. Наибольшее количество исследований проведено в Воронежской (55 719), Орловской (71 979), Кемеровской (61 423) областях, республиках Башкортостан (61 919), Татарстан (73 405), Краснодарском крае (112 024), г. Москве (102 883) и г. Санкт-Петербурге (66 135).

Всего в 2017 г. лабораториями Центров гигиены и эпидемиологии проведено 2 247 826 исследований, что на 4,5 % больше, чем в 2016 г. (2016 г. – 2 152 395).

Основное количество исследований проводится по ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции». Доля таких исследований в общей структуре составила за 2017 г. – 67,3 % (1 511 864 исследования), это на 4,9 % больше, чем в 2016 г. – 62,4 % (1 342 824 исследования).

Также наблюдается незначительное снижение количества исследований в 2017 г. в сравнении с 2016 г. проведенных по ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции».

В тоже время возросло количество исследований, проведенных по ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» и ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции». Количество исследований, проведенных по другим ТР ТС, осталось на прежнем уровне.

В табл. 2.1.8 представлены сведения о лабораторных исследованиях, не соответствующих нормативам, проведенных в рамках обеспечения надзора по ТР ТС.

Таблица 2.1.8

## Сведения о лабораторных исследованиях

	2017			2016		
	кол-во исследований	не соответствует нормативам	(%)	кол-во исследований	не соответствует нормативам	(%)
Всего за соблюдением ТР ТС	2 247 826	35 778	1,6	2 152 395	39 026	1,8
ТР ТС 021/2011	1 511 864	12 771	0,8	1 342 824	13 490	1,0
ТР ТС 023/2011	36 063	89	0,2	32 967	123	0,4
ТР ТС 024/2011	19 772	67	0,3	17 819	81	0,5
ТР ТС 027/2012	2 093	4	0,2	1 200	34	2,8
ТР ТС 029/2012	16 293	82	0,5	10 223	152	1,5
ТР ТС 033/2013	385 329	19 751	5,1	559 081	23 134	4,1
ТР ТС 034/2013	94 317	1 605	1,7	73 800	1 018	1,4
ТР ТС 015/2011	3 207	4	0,1	4 430	5	0,1
ТР ТС 035/2014	227	–	–	23	–	–
ТР ТС 005/2011	18 358	69	0,4	21 245	36	0,2
ТР ТС 004/2011	169	–	–	12	1	8,3
ТР ТС 007/2011	44 848	368	0,8	19 448	239	1,2
ТР ТС 008/2011	28 317	269	0,9	27 097	451	1,7
ТР ТС 009/2011	26 623	229	0,9	17 462	62	0,4
ТР ТС 010/2011	275	–	–	52	–	–
ТР ТС 017/2011	41 305	395	1,0	13 917	108	0,8
ТР ТС 019/2011	17 010	69	0,4	9 567	78	0,8
ТР ТС 025/2012	1 604	6	0,4	1 214	14	0,2
ТР ТС 026/2012	152	–	–	14	–	–

Как видно из таблицы, основное количество исследований, не соответствующих нормативам, приходится на долю исследований, проведенных по ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции». Доля таких исследований составила в 2017 г. – 5,1 % (19 751 исследование из 385 329), это на 1,0 % больше, чем в 2016 г. – 4,1 % (23 134 исследования). Увеличился процент исследований, не соответствующих нормативам, по ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции».

Снизился процент исследований, не соответствующих нормативам в 2017 г. в сравнении с 2016 г., проведенных по ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания», ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» и ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек».

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

Наибольшее количество исследований, не соответствующих нормативам, проведено в Тверской, Свердловской, Омской областях, Красноярском крае, г.г. Москва и Санкт-Петербург (табл. 2.1.9).



Таблица 2.1.9

**Субъекты Российской Федерации, где выполнено наибольшее количество исследований, не соответствующих нормативам за 2017 г.**

Субъекты Российской Федерации	Количество исследований, не соответствующих нормативам	Удельный вес, от общего количества исследований, %
Свердловская область	1 416	3,0
Тверская область	1 319	3,8
Омская область	1 198	2,7
Красноярский край	1 103	2,9
г. Санкт-Петербург	1 078	1,6
г. Москва	2 502	2,4

Удельный вес исследований, не соответствующих нормативам, по Федеральным округам России представлен в табл. 2.1.10.

Таблица 2.1.10

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

Субъект	2017			2016		
	кол-во исследований	не соответствует нормативам	%	кол-во исследований	не соответствует нормативам	%
<b>Российская Федерация</b>	<b>2 247 826</b>	<b>35 778</b>	<b>1,59</b>	<b>2 152 395</b>	<b>39 026</b>	<b>1,81</b>
Центральный ФО	571 067	9 109	1,60	559 170	9 903	1,77
Северо-Западный ФО	199 005	3 939	1,98	243 610	5 009	2,06
Южный ФО	252 570	2 450	0,97	239 881	4 396	1,83
Северо-Кавказский ФО	86 306	931	1,08	74 251	1 218	1,64
Приволжский ФО	494 146	6 430	1,30	458 910	5 484	1,20
Уральский ФО	169 180	2 757	1,63	176 459	3 019	1,71
Сибирский ФО	331 135	7 117	2,14	246 894	6 317	2,56
Дальневосточный ФО	122 950	2 795	2,27	137 262	3 552	2,59

Высокий процент исследований, не соответствующих нормативам, выше среднероссийского показателя, наблюдается в Курской (3,3 %), Тульской (4,3 %), Новгородской (4,5 %), Самарской (2,1 %), Курганской (3,05 %), Омской (2,7 %) и Сахалинской (2,0 %) областях.

Наибольший объем исследований, не соответствующих нормативам за 2017 г., приходится на долю Дальневосточного Федерального округа – 2,27 % (2016 г. – Дальневосточный Федеральный округ – 2,59 %). Наибольшее количество исследований проведено в Республике Саха (Якутия) – 703 исследования, что составляет 2,6 % от общего числа исследований, Приморском крае – 721 (2,85 %) соответственно, Хабаровском крае – 624 (2,4 %) соответственно.

Наименьший удельный вес исследований, не соответствующих нормативам, приходится на долю Южного Федерального округа – 0,97 % (2016 г. – Приволжский Федеральный округ – 1,2 %). Наибольшее количество исследований проведено в Ростовской области – 689 исследований, что составляет 1,7 % от общего числа исследований, Астраханской области – 518 (3,0 %) соответственно.

### *Энергосбережение и повышение энергетической эффективности*

В 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора 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 являлось соблюдение юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в части наличия информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товару, в его маркировке, на его этикетке при производстве, реализации товара или при ввозе его на территорию Российской Федерации, предусмотренной взаимосвязанными положениями пункта 2 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей» и статьи 10 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, на постоянной основе осуществляет учет проведенных соответствующих проверок. О результатах такого контроля ежеквартально Роспотребнадзор направляет соответствующую информацию в Минпромторг России в установленном порядке.

Кроме этого, во исполнение пункта 7 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 представляет в Минэнерго России данные о выполнении требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности при производстве, ввозе или реализации товаров, содержащих информацию о классах энергетической эффективности или иную обязательную информацию об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках, подлежащие включению в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

В результате соответствующей деятельности в 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора проведено 679 проверок, что на 3,7 % больше, чем в 2016 г. (на 48 % меньше, чем в 2015 г.), из них 413 проверок проведены в отношении юридических лиц и 266 проверок – в отношении индивидуальных предпринимателей.

---

<sup>11</sup> Далее – Закон № 261-ФЗ.

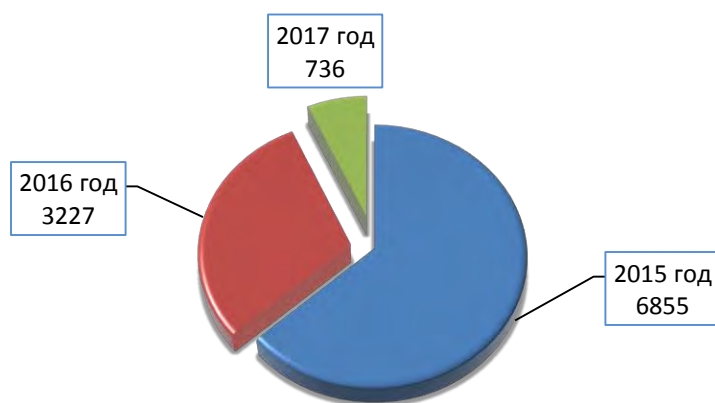
В 2017 г. проверено 126 249 штук ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 6 217 тыс. руб., из которых 3,1 % от общего числа проверенных ламп накаливания мощностью до 100 Вт (3 915 штук ламп) на сумму 185,9 тыс. руб. находились в обороте с нарушением обязательных требований (в 2016 г. данный вид продукции реализовывался с нарушением в 11,6 % случаях, в 2015 г. – 8,3 % случаях (рис. 2.1.7).



**Рис. 2.1.7.** Результаты контроля за ламповой продукцией в 2016 и 2017 годах

В 2017 г. проверено 50 615 штук люминесцентных ламп низкого давления на общую сумму 8 541,0 тыс. руб., из них 2,3 % продукции от общего количества проверенной была признана не соответствующей обязательным требованиям (1 181 штука люминесцентных ламп на сумму 251,7 тыс. руб.), однако в 2016 г. этот показатель был в два раза выше (4,3 %), в 2015 г. – в три раза выше (7,7 %).

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2017 г. выявлено нахождение в незаконном обороте 736 шт. ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт (на 77,2 % меньше чем в 2016 г. и на 89,3 % меньше, чем в 2015 г.) на общую сумму 33,7 тыс. руб. (в Воронежской, Оренбургской, Самарской, Свердловской, Тюменской областях, Алтайском, Забайкальском, Камчатском краях, Республиках Башкортостан, Ингушетия, Марий Эл).



**Рис. 2.1.8.** Количество ламп накаливания (шт.) мощностью свыше 100 Вт, выявленных в незаконном обороте в 2015–2017 годах

Территориальными органами Роспотребнадзора установлена реализация ламп накаливания мощностью от 100 до 500 Вт с маркировкой и наличием сертификатов соответствия на «теплоизлучатель (термоизлучатель) различного назначения», прошедших подтверждение соответствия требованиям ГОСТ Р52712–2007 «Лампы накаливания вольфрамовые для бытового и аналогичного общего освещения», ГОСТ 12.2.007.13–2000 «Система стандартов безопасности труда. Лампы электрические. Требования безопасности». Данные действия продавцов ламповой продукции квалифицируются по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ.

Так, при проведении плановой выездной проверки Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в сентябре 2017 г. в отношении ООО «Зельгрос» (юридический адрес: 117546, г. Москва, ул. Подольских курсантов, 26, корпус 1) по месту фактического осуществления деятельности: г. Волгоград, ул. М. Еременко, 49, выявлено нарушение частей 1, 5, 7 ст. 10 Закона № 261-ФЗ при продаже телевизоров с жидкокристаллическим экраном (LED TV) торговой марки «Shivaki», изготовитель ООО «Технопром» (238345, Калининградская обл., г. Светлый, пос. Волочаевское, пер. Спортивный, д. 18).

В отношении ООО «Зельгрос» возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ; вынесено постановление о назначении административного наказания – юридическое лицо ООО «Зельгрос» признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей.

Наряду с этим, изготовитель вышеуказанной продукции ООО «Технопром» привлечен к административной ответственности за совершение административного правонарушения по ч. 1 ст. 9.16 КоАП РФ и подвергнут административному наказанию в виде предупреждения.

Управлением Роспотребнадзора по Московской области в марте 2017 г. в ходе проведения плановых выездных проверок ООО «Копейка – М.О.» по адресам Московская область, г. Павловский Посад, ул. Герцена, д. 12 и Московская область, г. Павловский Посад, ул. Большая Покровская, д. 58, выявлены нарушения требований Технического регламента Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004\2011), принятого Решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. № 768:

– в реализации находились лампы накаливания «Старт» 60 Вт, в количестве 49 шт. на сумму 1 085,4 руб., изготовитель – ООО «СтандартЛайт» 171205, Тверская область, Лихославльский р-он, п. Калашниково, ул. Ленина, д. 1А; поставщик – ООО «АЗет», 142072, Московская область, г. Домодедово, мкр. Востряково, влад. «Триколор», стр. 4, срок хранения 3 года.

В нарушение ч. 1, ч. 4 ст. 5 ТР ТС 004\2011 отсутствовали эксплуатационные документы на низковольтное оборудование и сведения о месяце и годе изготовления низковольтного оборудования.

За выявленные нарушения в отношении юридического лица ООО «Копейка – М.О.» вынесено 2 постановления о привлечении к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ и назначено административное наказание в виде штрафа на общую сумму 200 тыс. руб.

При проведении плановой выездной проверки торгового комплекса «Лента» ООО «Лента» (г. Кемерово, пр. Ленинградский, д. 28В) установлено, что в нарушение ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55, ст. 5 ТР ТС 004/2011, в реализации без необходимой и достоверной информации для потребителей о дате изготовления находились электрические

лампы накаливания «GE» A1 E 27-75W, изготовитель ОАО «БЭЗ Республика Беларусь (г. Брест, ул. Московская, 204), в количестве 94 ед. на сумму 3,0 тыс. руб.

За выявленные нарушения привлечены к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ юридическое лицо ООО «Лента» и должностное лицо директор торгового комплекса ООО «Лента» Каземир К.А. с применением административных наказаний в виде штрафа на общую сумму 110,0 тыс. руб. Выдано два предписания об устранении нарушений требований технических регламентов к продукции и прекращении нарушений прав потребителей, а также одно представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Ламповая продукция, реализуемая с нарушением действующего законодательства, снята с реализации.

Территориальными органами Роспотребнадзора было выявлено 367 единиц товара (телевизоры, электродуховые шкафы, электрические бытовые стиральные машины, электрические бытовые холодильные приборы, электрические бытовые посудомоечные машины и пр.) из числа входящих в Перечень видов товаров, на которые распространяется требование о содержании информации о классе энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, и на этикетках, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222 «О видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара» (с последующими изменениями), не соответствующих в том числе требованиям приказов Минпромторга России от 7 сентября 2010 г. № 768 «Об утверждении Правил включения информации о классе энергетической эффективности товара в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку и нанесения этой информации на его этикетку»; от 7 сентября 2010 г. № 769 «О категориях товаров, которые должны содержать информацию о классе их энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, маркировке и на этикетках, а также о характеристиках товаров с указанием категорий товаров, на которые в соответствии с требованиями Федерального закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «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 перечисленных выше обязательных требований вынесено 149 постановлений по делу об административных правонарушениях о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму 2 289,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 180 постановлений на сумму штрафа 3 750,2 тыс. руб., в 2015 г. – 408 постановлений на сумму штрафа 3 868 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) – 2 постановления на сумму штрафа 20 тыс. руб. (в 2016 г. – 1 постановление, в 2015 г. – 5 постановлений);

– по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ (за реализацию товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным) – 54 постановления на сумму штрафа 500,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 83 постановления, в 2015 г. – 185 постановлений);

– по статье 14.2 КоАП РФ (за незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством) – 12 постановлений на сумму штрафа 54,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 17 постановлений, в 2015 г. – 79 постановлений) (рис. 3.1.11);

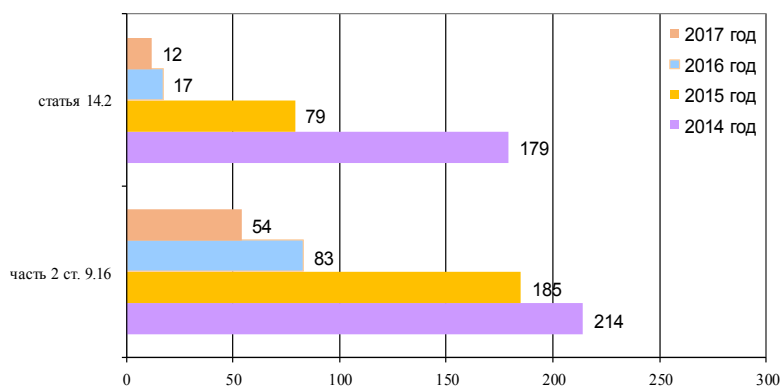
– по статье 14.5 КоАП РФ (за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации) – 6 постановлений на сумму штрафа 18,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 15 постановлений, в 2015 г. – 33 постановления);

– по ст. 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 штрафа 20,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 3 постановления, в 2015 г. – 1 постановление);

– по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ (за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы) – 15 постановлений на сумму штрафа 18,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 16 постановлений, в 2015 г. – 43 постановления);

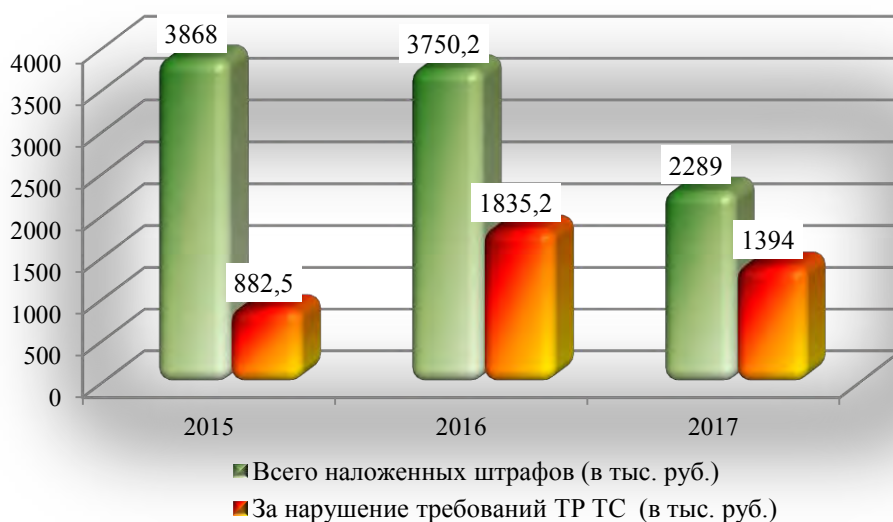
– по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ (за нарушение требований технических регламентов; недостоверное декларирование соответствия продукции; нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия; нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 51 постановление на сумму штрафа 1 394,0 тыс. руб. (в 2016 г. – 41 постановление, в 2015 г. – 62 постановления);

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



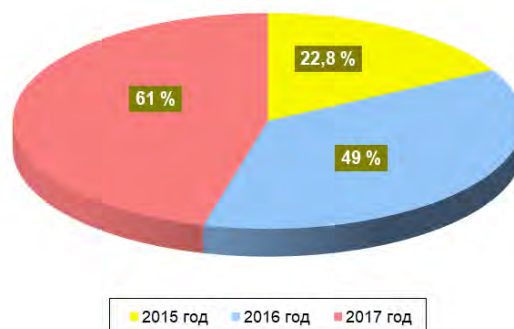
**Рис. 2.1.9.** Структура статей КоАП РФ, примененных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности в 2014–2017 годах

За период с 2015 по 2017 г. следует отметить уменьшение суммы штрафов, наложенных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности. Вместе с тем, сумма штрафов, наложенных за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ практически не изменилась (рис. 2.1.10).



**Рис. 2.1.10.** Динамика наложенных административных штрафов в 2015–2017 годах

При этом за период с 2015 по 2017 г. отмечается увеличение доли административных штрафов, вынесенных за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ по отношению к общей сумме вынесенных административных штрафов за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении (рис. 2.1.11).

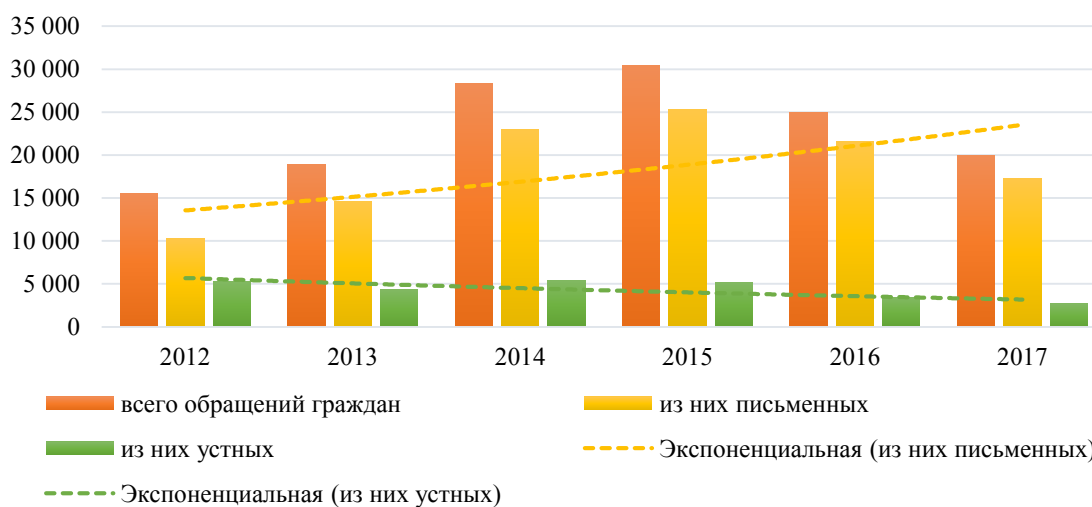


**Рис. 2.1.11.** Доля административных штрафов, вынесенных по ТР ТС, относительно общей суммы штрафов, наложенных в 2015–2017 годах за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении

## 2.2. Финансовые услуги

### 2.2.1. Рассмотрение обращений и заявлений потребителей

В течение 2017 г. в адрес Роспотребнадзора и его территориальных органов поступило 24 058 обращений по вопросам прав потребителей финансовых услуг, из них 19 965 обращений от граждан: 17 259 письменных и 2 706 устных обращений (рис. 2.2.1). Всего рассмотрено 23 358 обращений, из них 19 479 от граждан.



**Рис. 2.2.1.** Динамика количества обращений граждан в Роспотребнадзор по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг

Усилия Роспотребнадзора и повышенное внимание к вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг со стороны Верховного суда Российской Федерации (начиная с 2012 г.) привели к некоторому снижению обращений, потребители стали меньше жаловаться в административный орган и больше обращаться в суд. Очередной всплеск обращений в 2014–2015 гг. был связан с общей дестабилизацией финансового рынка (появление проблем валютных заемщиков и пр.).

Устные обращения граждан в последние годы составляют не более 10–15 % от общего количества обращений. За 2017 г. поступило 2 706 таких обращений, что на 21,5 % меньше, чем за 2016 г. В основном такие обращения 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 (ст. 13 Закона «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». Если гражданин требует ответной реакции, например, в форме контрольного мероприятия, ему рекомендуется направить письменное обращение (регистрация которого осуществляется непосредственно в ходе личного приема).

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, остается небольшой и в 2017 г. составила 4,5 %.

В 2017 г. количество обращений по вопросам предоставления финансовых услуг, направленных Роспотребнадзором в другие органы для рассмотрения в пределах их компетенции, снизилось на 18 %, в 2016 г. таких перенаправленных обращений было 7 699, что в целом соотносится со стабилизацией ситуации на финансовом рынке.

В свою очередь за период в 2017 г. в Банк России поступило 122,3 тыс. обращений в отношении кредитных организаций, а также 121,9 тыс. жалоб, содержащихся в

<sup>12</sup> Положение об Общественной приемной Роспотребнадзора // Официальный сайт Роспотребнадзора <http://rosпотребнадзор.ru>.

<sup>13</sup> Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».



обращениях в отношении некредитных финансовых организаций и участников корпоративных отношений, что на 22 % больше, чем количество жалоб, поступивших в 2016 г.

В структуре рассмотренных обращений граждан в Роспотребнадзор традиционно преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей организациями банковского сектора – 13 808 обращений (72 %) и страховыми организациями – 3 298 обращений (17 %). Количество рассмотренных обращений граждан в Роспотребнадзор, недовольных оказанными услугами страховых организаций, в 2017 г., уменьшилось на 31 % (в 2016 г. было 4 798 таких обращений), что может быть связано с активной работой Банка России на данном направлении. По деятельности платежных агентов, в 2017 г. рассмотрено 764 обращения (4 % от общего количества рассмотренных обращений потребителей финансовых услуг), в прошлом году этот показатель составлял 943 обращения (рис. 2.2.2).



**Рис. 2.2.2.** Структура обращений потребителей по видам финансовых услуг в 2017 г.

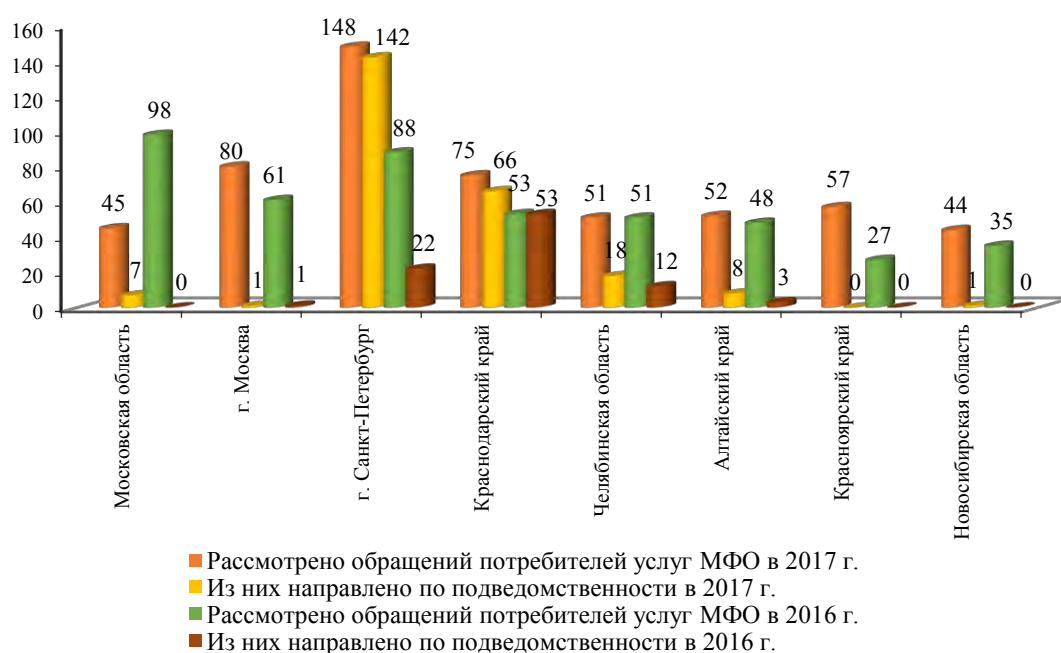
Наибольшее количество жалоб, поступивших в Банк России, в отношении кредитных организаций связано с вопросами потребительского кредитования, основной тематикой которых остаются проблемы с погашением кредита (37 %), а также с ипотечным кредитованием (14 %) и вопросами использования банковских карт и банкоматов (8 %).

По представленным Банком России данным, в 2017 г. количество жалоб на деятельность микрофинансовых организаций по сравнению с 2016 г. выросло на 6 % и составило 12,6 тыс. жалоб.

Наибольшее число поступивших жалоб в отношении микрофинансовых организаций касается возврата задолженности по договору микрозайма (59 % от жалоб в отношении МФО), а также деятельности по предоставлению микрозаймов (15 % от жалоб в отношении МФО).

В свою очередь, по данным Роспотребнадзора количество рассмотренных обращений с жалобами на действия микрофинансовых организаций (МФО) в 2017 г. снизилось на 23 % (с 1 456 обращений в 2016 г. до 1 374 – в 2017 г., или 7 % от общего количества рассмотренных обращений потребителей финансовых услуг).

В 2017 г. 48,6 % обращений потребителей микрозаймов (668 из 1 374 обращений) после рассмотрения были перенаправлены территориальными органами Роспотребнадзора по подведомственности. Незначительное число обращений рассматриваемой категории (в 2017 г. 10 из 1 374 обращений, или 0,7 %) обращений стали основанием проведения мероприятий по контролю в отношении МФО (рис. 2.2.3).



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

Так как отмеченные тенденции продолжают в отчетные периоды, то это может стать основанием для усиления работы на направлении повышения финансовой грамотности групп населения с низкими доходами как реальными или потенциальными потребителями услуг МФО.

Отрицательную динамику обращений в отношении страховых организаций в 2017 г. (на 31 % меньше, чем в 2016 г.) можно объяснить деятельностью Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, активно рассматривающей жалобы потребителей страховых услуг.

При общем росте числа жалоб, зафиксированных Банком России, в сфере некредитных финансовых организаций в 2017 г. по сравнению с 2016 г. произошло перераспределение долей жалоб в разбивке по секторам финансового рынка. Так, доля жалоб на деятельность страховых организаций сократилась на 4 п.п. по сравнению с 2016 г., в отношении микрофинансовых организации доля жалоб сократилась на 2 п.п., а в отношении субъектов коллективных инвестиций увеличилась на 5 п.п.

Отмечается значительное (на 68 %) снижение по итогам 2017 г. количества жалоб на навязывание дополнительных услуг и отказ в заключении договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО). При этом на высоком уровне остаётся количество жалоб, связанных с применением коэффициента «Бонус-малус» (КБМ) при заключении договора ОСАГО (более 38 тыс. жалоб за 2017 г., что составило почти 50 % от всех жалоб по вопросам ОСАГО).

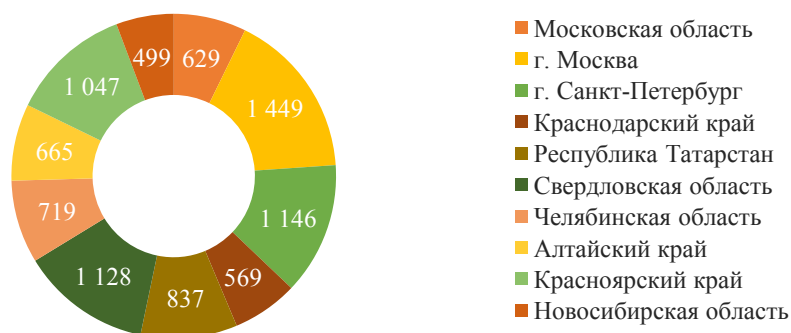
Банк России также отмечает рост числа жалоб по новой тематике, связанной с вопросами заключения договора ОСАГО в виде электронного документа (е-полис). Доля таких жалоб составила 25 % от жалоб по ОСАГО.

Значительный рост (на 52 %) показало количество жалоб по вопросам несогласия с размером страхового возмещения.

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

Так, в 2017 г. в Роспотребнадзор от общественных объединений потребителей поступило 15 обращений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, из них 8 (53,3 %) – в отношении банковских организаций, 6 (40 %) – в отношении страховых организаций, 1 (6,7 %) – в отношении микрофинансовых организаций, при этом в отношении деятельности платежных агентов обращений не поступало. В 2017 г. из 15 обращений общественных объединений потребителей ни одно не стало основанием для проведения проверки и только одно стало основанием для проведения административного расследования. Для сравнения, в 2016 г. данные показатели составили 5 и 2 обращения соответственно.

Анализ работы с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает, что наиболее активны потребители финансовых услуг Свердловской области, Красноярского края, городов федерального значения Москвы и Санкт-Петербурга (5,8 %, 5,4 %, 7,4 % и 5,9 % всех рассмотренных обращений соответственно). При этом на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов Российской Федерации приходится 8 688 обращений, или почти 44,6 % всех рассмотренных обращений потребителей (рис. 2.2.4).



**Рис. 2.2.4.** Обращения потребителей финансовых услуг в 10 регионах Российской Федерации, абс.

Анализируя региональную структуру обращений потребителей в Роспотребнадзор в отношении финансовых организаций, необходимо отметить следующее. Верхние позиции по количеству рассмотренных обращений регионам, приведенным на рис. 2.2.4, обеспечили в основном жалобы на банковские и страховые организации. В г. Санкт-Петербурге, Московской области, Республике Татарстан, Красноярском крае и г. Москве граждане активно жаловались на действия всех видов финансовых организаций, по которым Роспотребнадзор ведет статистический учет. При этом безусловным лидером по рассмотрению жалоб в 2017 г. стал г. Москва, опередивший г. Санкт-Петербург. Из 1 449 обращений, рассмотренных Управлением Роспотребнадзора по г. Москве, 967 касались деятельности банковских организаций, 218 – страховых организаций, 80 – МФО и 149 – платежных агентов. Санкт-Петербург и Свердловская область также выделяются на общем фоне, что объективно объясняется наиболее граждански активным и финансово грамотным населением данных регионов. В отношении деятельности МФО и платежных агентов в 2017 г. больше всех обращений рассмотрели Управления Роспотребнадзора по Московской области и г. Санкт-Петербургу – 45 и 148; 49 и 66 обращений соответственно. Распределение объемов обращений граждан, рассмотренных территориальными органами Роспотребнадзора в 2017 г., приведены в табл. 2.2.1 (по 10 лидирующим по количеству обращений субъектам Российской Федерации) и табл. 2.2.2 (по отдельным федеральным округам).

Таблица 2.2.1

**Структура обращений граждан, рассмотренных в 2017 г.  
территориальными органами Роспотребнадзора в отдельных  
субъектах Российской Федерации, по видам финансовых услуг**

Субъект Российской Федерации	Всего обращений	Из них в отношении:			
		страховых организаций	банковских организаций	МФО	платежных агентов
г. Москва	1 449	218	967	80	23
г. Санкт-Петербург	1 146	165	725	148	49
Свердловская область	1 128	247	749	29	20
Красноярский край	1 047	140	844	57	26
Республика Татарстан	837	63	663	15	25
Челябинская область	719	95	567	51	8
Алтайский край	665	191	420	52	5
Московская область	629	94	480	45	66
Краснодарский край	569	63	430	75	14
Новосибирская область	499	62	364	44	4

Таблица 2.2.2

**Структура обращений граждан, рассмотренных в 2017 г.  
территориальными органами Роспотребнадзора в отдельных  
федеральных округах, по видам финансовых услуг**

Федеральный округ	Всего обращений	из них в отношении:			
		банковских организаций	страховых организаций	МФО	платежных агентов
Приволжский федеральный округ	3 943	2 672	660	290	323
Сибирский федеральный округ	3 977	2 860	719	293	50
Центральный федеральный округ	3 949	2 791	678	236	189

В 2017 г. с жалобами на действия банковских организаций больше всех обращались в Роспотребнадзор в г. Москве (967 обращений), Красноярском крае (844), Свердловской области (749) и г. Санкт-Петербурге (725) – 7 %, 6,1 %, 5,4 % и 5,3 % всех обращений в отношении банков соответственно.

На действия страховых организаций в 2017 г. больше всех в Роспотребнадзор обращались в Свердловской области (247 обращений), г. Москве (218), Алтайском крае (191) и г. Санкт-Петербурге (165) – 7,5 %, 6,6 %, 5,8 % и 5 % всех обращений рассматриваемой категории соответственно. В 2016 г. лидером по количеству жалоб на действия страховых организаций также была Свердловская область, при этом в 2017 г. количество обращений сократилось на 16,3 %.

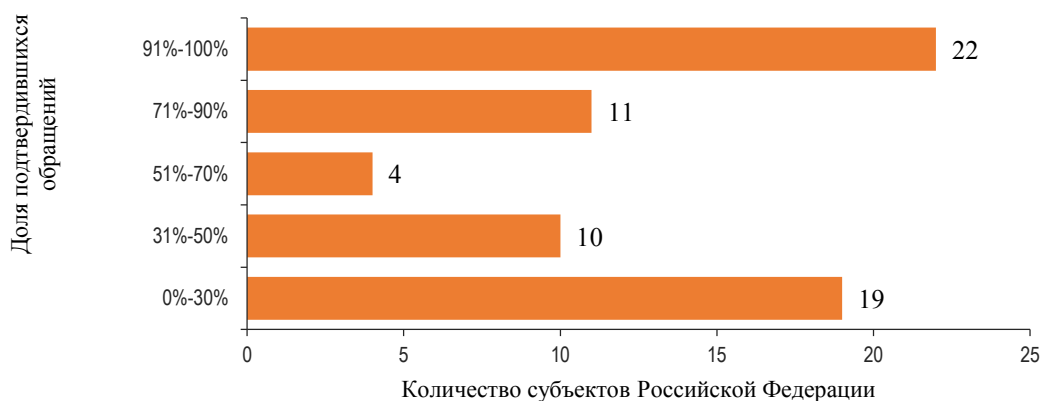
Наибольшее количество обращений потребителей, связанных с деятельностью платежных агентов, поступило от жителей Московской области (66 обращений), г. Санкт-Петербурга (49), Красноярского края (26) и Республики Татарстан (25) – 8,6 %, 6,4 %, 3,4 % и 3,3 % соответственно от общего количества жалоб в отношении платежных агентов. В 2016 г. лидировали г. Санкт-Петербург (152 обращения), Пермский край (59), Новосибирская область (48) и Московская область (46).

Больше всего претензий в 2017 г. к деятельности микрофинансовых организаций направили в Роспотребнадзор жители г. Санкт-Петербурга (148 обращений),

г. Москвы (80), Краснодарского края (75), и Красноярского края (57) – 10,8 %, 5,8 %, 5,5 % и 4,2 % всех обращений в отношении МФО соответственно. В 2016 г. лидерами в данной категории были: Мурманская область (129 обращений), Московская область (98) и г. Санкт-Петербург (88). Таким образом, к одному из лидеров прошлого года (г. Санкт-Петербург) по жалобам на действия МФО добавились Краснодарский и Красноярский края, а также Московская область. Такая динамика свидетельствует, что проблемы с МФО до настоящего времени связаны с эпизодической активностью МФО в различных регионах.

Анализ статистики Роспотребнадзора показывает, что в 2017 г. общее по России количество обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований, составило 823 обращения (3,5 % от всех обращений), в 2016 г. – 1 388 обращений (4,8 % от всех обращений). Из них факт нарушения прав потребителей финансовых услуг подтвердился в результате проведения проверок и административных расследований в 615 случаях (74,7 %), что выше показателя предыдущего отчетного периода (61,4 %). При этом в 19 регионах не было выявлено ни одного обращения, которое могло бы послужить основанием для проведения проверки или административного расследования. Указанная тенденция может означать, что «качество» обращений снизилось, а принятие административных решений органами Роспотребнадзора при оценке обоснованности аргументов заявителей возросло.

«Качество» обработки территориальными органами Роспотребнадзора обращений потребителей финансовых услуг и принятия по ним административных решений представлено распределением субъектов Российской Федерации по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований (рис. 2.2.5). В данном распределении отсутствуют регионы, в которых не было выявлено ни одного обращения, послужившего основанием для проведения проверки или административного расследования.



**Рис. 2.2.5.** Количество субъектов Российской Федерации по доле подтвердившихся обращений в общем количестве обращений, ставших основанием для проведения проверок и административных расследований

Таким образом, в 2017 г. количество обращений граждан – потребителей финансовых услуг в Роспотребнадзор и его территориальные органы снизилось по сравнению с 2016 г. Уменьшилось количество обращений потребителей в отношении деятельности банковских, страховых и микрофинансовых организаций, а также платежных агентов. Обращения, связанные с нарушением прав потребителей банковскими организациями, по-прежнему занимают значительную долю среди всех обращений по-

ребителей финансовых услуг. При этом уровень обоснованности аргументов заявителей упал на фоне возросшей эффективности принятия специалистами Роспотребнадзора решений по итогам рассмотрений обращений.

### 2.2.2. Контрольные мероприятия

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в табл. 2.2.3.

Таблица 2.2.3

#### Динамика основных показателей контрольной деятельности Роспотребнадзора

Показатель	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Проведено мероприятий по контролю	1 785	1 807	1 606	1 461	1 666	1 000
из них плановых	515	601	365	411	362	335
Выявлено нарушений по результатам проверок	5 946	8 232	5 575	5 420	7 083	6 443
Количество административных расследований	880	721	672	550	433	536
Составлено протоколов об административном правонарушении	1 644	2 063	2 199	1 866	2 040	2 470
из них по результатам административных расследований	707	589	539	498	360	501
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 353	1 595	1 853	1 999	2 271	2 217

В 2017 г. Роспотребнадзор провел 1 000 мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 40 % меньше по сравнению с предыдущим годом (в 2016 г. было проведено 1 666 проверок).

Как и прогнозировалось в предыдущем отчетном периоде, резкое уменьшение мероприятий по контролю произошло за счет внеплановых проверок (рис. 2.2.6) и связано со вступившей в силу 1 января 2017 г. новой редакцией п. «в» ч. 2 ст. 10 Закона № 294-ФЗ, согласно которой внеплановая проверка может быть проведена только «в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обратился за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены»).

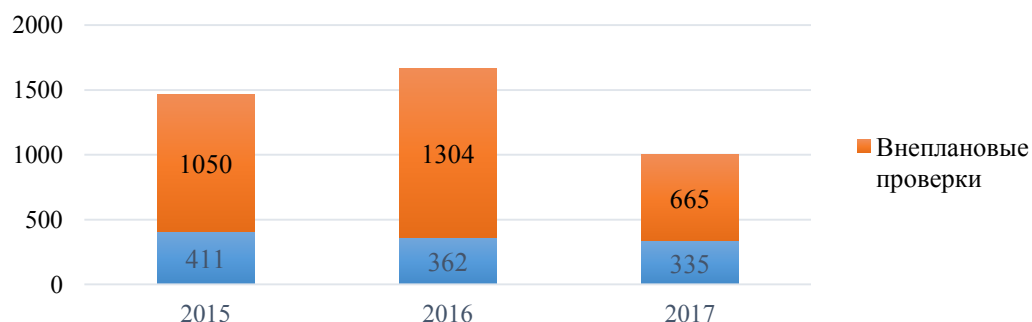


Рис. 2.2.6. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2015–2017 годах, по видам мероприятий по контролю

Указанное изменение в порядке осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей было встречено правозащитниками неоднозначно. Однако нельзя отрицать, что в стратегическом плане это должно привести к положительному результату, поскольку граждане будут заинтересованы решать вопросы, используя свои гражданские предпочтения потребителей, в том числе право на досудебное урегулирование спора в гражданско-правовом порядке, в частности, через предъявление претензии.

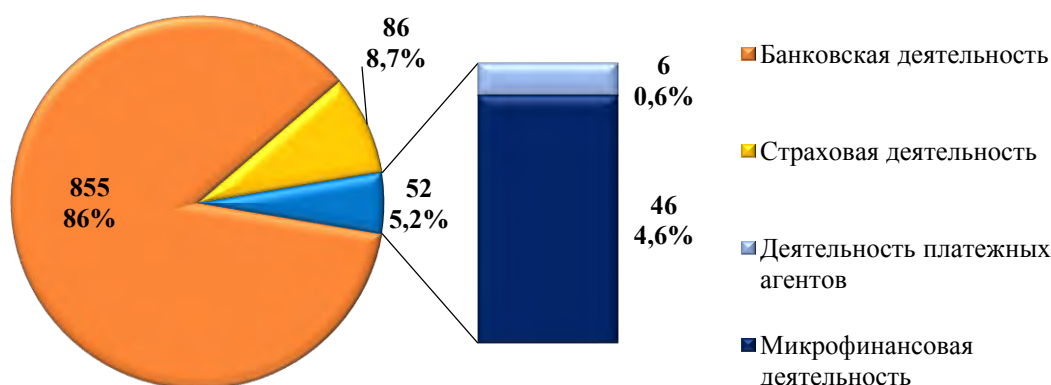
Как показывает динамика основных показателей контрольной деятельности Роспотребнадзора, приведенная в табл. 2.2.5, результаты административной деятельности слабо зависят от жалоб потребителей: несмотря на сильное снижение количества мероприятий по контролю, как плановых, так и внеплановых, количество выявленных нарушений по результатам проверок остается примерно на одном уровне (около 6–8 тыс. нарушений в год), количество установленных административных нарушений растет. Это подтверждает сделанный в предыдущих отчетных периодах вывод о возрастании эффективности административно-надзорной деятельности Роспотребнадзора за счет внутренних ресурсов (повышение квалификации специалистов, улучшение методологии и т. д.).

В 2017 г. Роспотребнадзор направил в свои территориальные органы инструкционно-методическое письмо «О правоприменительной практике в сфере оказания финансовых услуг» в связи с утверждением 27 сентября 2017 г. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации «Обзора судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг».

При этом Роспотребнадзор не только довел соответствующую позицию Верховного Суда Российской Федерации по ряду вопросов защиты прав потребителей финансовых услуг, но также рекомендовал территориальным управлениям руководствоваться указанным письмом при реализации функций по контролю и надзору за деятельностью организаций розничной торговли в ходе организации и проведения соответствующих плановых и внеплановых проверок (с соблюдением положений Закона № 294-ФЗ), а также при решении вопроса о проведении соответствующих административных расследований в порядке, регламентированном нормами КоАП РФ.

Несмотря на общее сокращение количества мероприятий по контролю, структура проверок в 2017 г. по видам деятельности субъектов поменялась незначительно (рис. 2.2.7). Как и прежде, максимальная доля мероприятий по контролю приходится на банковский сектор. Одновременно по отношению к 2016 г. количество проверок банковских организаций снизилось с 1 367 до 855 (на 37,5 %), в то время как в структуре проверок доля банков выросла на 3 п.п. (с 83 % в 2016 г. до 86 % в 2017 г.). В 2017 г. резко снизилось количество проверок деятельности платежных агентов – проведено только 6 таких проверок (в 2016 г. – 55). Сильно сократилось (на 44,5 %) число проверок страховых организаций, в 2017 г. проведено 86 проверок против 155 в предыдущем отчетном периоде. На 25 % снизилось число проверок микрофинансовых организаций (МФО), с 61 в 2016 г. до 46 в 2017 г., при этом в структуре проверок доля МФО осталось примерно той же (для сравнения: в 2016 г. доля МФО составляла 4 %).





**Рис. 2.2.7.** Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2017 г., по видам финансовых услуг

В последнее время Банк России активно проводил санацию банковского сектора, что привело к сокращению общего числа банковских организаций. Это также способствовало снижению показателей надзора, осуществляемого Роспотребнадзором (в своей части) на финансовом рынке. Вместе с тем можно предположить, что наблюдаемая динамика структуры проверок Роспотребнадзора на финансовом рынке прежде всего обусловлена особенностями организации проверок, а именно трехгодичным циклом плановых мероприятий по контролю (ч. 2 ст. 9 Закона № 294-ФЗ). В связи с чем можно ожидать, что в последующие отчетные периоды количество проверок снова возрастет.

Косвенным образом данный вывод подтверждается структурой проверок, приведенных в табл. 2.2.4, в том числе с учетом динамики показателей за год. Так, по отношению к предыдущему отчетному периоду, доли внеплановых проверок снизились по всем видам деятельности субъектов проверок: банковская деятельность на 10,9 п.п., страховая деятельность – на 11 п.п., микрофинансовая деятельность – на 27,6 п.п., деятельность платежных агентов – на 5,7 п.п. Таким образом, на структуру проверок организаций финансового сектора в 2017 г. в большей степени повлияли показатели планового контроля.

Таблица 2.2.4

**Структура мероприятий по контролю (надзору), проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в отношении финансовых организаций в 2017 г., по видам деятельности субъектов проверок**

Вид деятельности	Количество проверок			Доля внеплановых проверок, %
	плановые	внеплановые	всего	
Банковская деятельность	273	582	855	68,1
Страховая деятельность	43	43	86	50
Микрофинансовая деятельность	15	31	46	67,4
Деятельность платежных агентов	1	5	6	83,3

Как уже ранее указывалось, в 2017 г. продолжилась общая 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 проверок достигла в среднем 71,8 % (в 2016 г. – 59,3 %, в

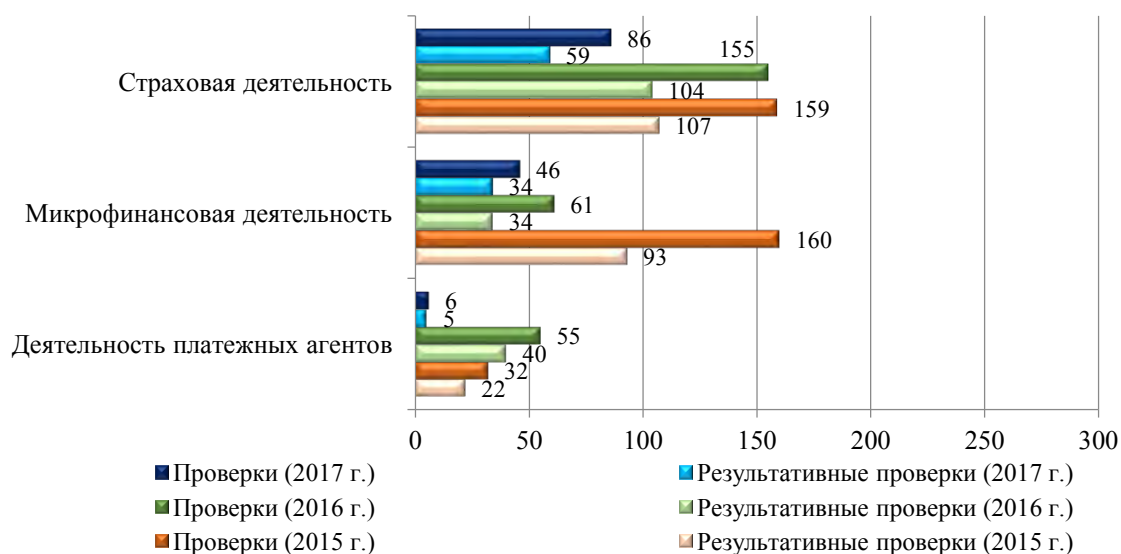


2015 г. – 62,6 %). Нарушения выявлены в 284 из 335 плановых проверок (84,8 %) и в 434 из 665 внеплановых проверок (65,3 %).

При этом надо заметить, что выявляемость нарушений (соотношение результативных проверок, в ходе которых были выявлены нарушения обязательных требований, и общего количества проведенных проверок) в ходе внеплановых проверок, проводимых по обращениям пострадавших потребителей финансовых услуг, в предыдущие отчетные периоды была того же порядка: 65,3 % в 2017 г., 53,3 % в 2016 г. и 55,5 % в 2015 г. Данное обстоятельство подтверждает ранее сделанный вывод о том, что законодательное введение соблюдения обязательного претензионного порядка до обращения потребителя в Роспотребнадзор в целях инициации внеплановой проверки привело к снижению числа таких проверок, но не отразилось на качестве таких обращений, поскольку повышение потребительской и финансовой грамотности граждан вследствие стимулирования самостоятельного урегулирования споров с исполнителями финансовых услуг не может проявиться быстро, это ожидаемый положительный эффект в средне- и долгосрочной перспективе.

По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок нарушения в 2017 г. были выявлены: банковская деятельность – в 650 из 855 проверок (76 %), страховая деятельность – в 59 из 86 проверок (68,6 %), микрофинансовая деятельность – в 34 из 46 проверок (73,9 %), деятельность платежных агентов – в 5 из 6 (83,3 %).

Выявляемость нарушений за последние три отчетных периода в разрезе отдельных видов финансовой деятельности субъектов проверок представлена на рис. 2.2.8.



**Рис. 2.2.8.** Динамика выявляемости нарушений в ходе проверок Роспотребнадзора в 2015–2017 годах, по отдельным видам финансовой деятельности субъектов проверок

Всего по результатам проведенных в 2017 г. проверок было выявлено 6 443 нарушения, что составляет 91 % от аналогичного показателя в 2016 г. (7 083 нарушения). Динамика абсолютных показателей выявленных нарушений четко «следует» динамике мероприятий по контролю, поэтому некоторое снижение показателей по отношению к 2016 г. может быть обусловлено объективным уменьшением числа проверок (табл. 2.2.3).

Как и в предыдущие два отчетных периода, порядка 57,5 % выявленных нарушений (3 710 нарушений) были связаны с несоблюдением Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 54 %, в 2015 г. – 56 %), остальные 2 729 нарушений касались нарушения обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу потребительских отношений.

Также большинство нарушений прав потребителей финансовых услуг пришлось на статьи 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» (право потребителей на информацию), и статью 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг). В аналогичном Докладе Роспотребнадзора за 2015 г.<sup>14</sup> отмечалось, что нарушения требований чисто «финансовой» статьи 16.1 Закона «О защите прав потребителей» (формы и порядок оплаты) учитываются в составе нарушений «других статей Закона», отдельного статистического учета по данному виду нарушений не ведется. Указанная особенность сохранилась в ведомственной статистической отчетности Роспотребнадзора и в 2017 г.

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2017 г. по финансовым услугам резко выросла и составила 6,4 нарушений на 1 проверку (для сравнения: в 2016 г. – 4,3; в 2015 г. – 3,7; в 2014 г. – 3,4; в 2013 г. – 4,6; в 2012 г. – 3,3). По видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок результативность в 2017 г. составила: банковская деятельность – 6,3 нарушений на 1 проверку, страховая деятельность – 5,9, микрофинансовая деятельность – 9,7, деятельность платежных агентов – 6.

В 2017 г. средняя результативность проверок Роспотребнадзора на потребительском рынке составила 2,7 нарушения на 1 проверку.

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

В 2017 г. изменилась тенденция уменьшения административных расследований (табл. 2.2.3): всего в отчетном периоде проведено 536 административных расследований. Можно предположить, что возрастание данного показателя связано с уже перечисленными факторами: повышением профессионализма специалистов Роспотребнадзора, выработкой устоявшейся правоприменительной практики при методическом содействии Роспотребнадзора своим территориальным органам, введением обязательного претензионного порядка для обращения гражданина в Роспотребнадзор для инициации внеплановой проверки.

Возбуждение дел об административном правонарушении проводилось Роспотребнадзором независимо от мероприятий по контролю. Поэтому введение обязательного претензионного порядка для граждан не могло не стимулировать такую практику, в том числе посредством проведения административных расследований. Так, если счи-

<sup>14</sup> Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2015 году» / Министерство финансов Российской Федерации – 332 с.

тающий себя пострадавшим потребитель финансовых услуг обратился в Роспотребнадзор без предъявления претензии исполнителю таких услуг, это является основанием для отказа в проведении внеплановой проверки, но не препятствует возбуждению дела об административном правонарушении, если в событиях, о которых сообщил гражданин, усматриваются признаки состава административного правонарушения. Административное расследование является удобной формой реагирования на такие сообщения потребителей финансовых услуг, в случаях, когда наличие состава административного правонарушения под сомнением и нуждается в дополнительном исследовании (без проведения внеплановой проверки).

В Докладе Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2015 году» отмечалось, что административные расследования как 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>15</sup>.

В 2017 г. количество проведенных административных расследований возросло в отношении всех специализаций участников финансового рынка, кроме деятельности платежных агентов (табл. 2.2.5). Однако показатели административной деятельности Роспотребнадзора в отношении платежных агентов традиционно малы, так как в силу особенностей положений ст. 37 Закона «О защите прав потребителей», в большинстве случаев ответственность за расчеты с потребителями прямо возлагается на исполнителей услуг (работ) и продавцов, даже при использовании в таких расчетах финансовых посредников. При этом правоприменительная практика по ст. 16.1 Закона «О защите прав потребителей», связанная с эквайрингом<sup>16</sup> и формально относящаяся к категории финансового посредничества, все еще находится в стадии формирования. Жалобы потребителей на обслуживание такого рода все еще единичны, данных о проведении Роспотребнадзором соответствующих административных расследований, в ходе которых дается оценка правовым статусам всем участникам эквайринга, по итогам 2017 г. не имеется.

К примеру, Постановлениями Верховного Суда Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 302-АД15-5871 по делу № А78-7960/2014 и от 31 июля 2015 г. № 302-АД15-8115 по делу № А78-7700/2014 подтверждена правомерность действий Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю, привлекшего к ответственности по ст. 14.7 КоАП РФ индивидуального предпринимателя С.Н.Г. за продажу товаров посредством безналичной оплаты (банковской карты) по цене выше, чем за наличный расчет.

Исследовав материалы дела, оценив представленные доказательства, руководствуясь положениями приведенных норм права и изучив условия заключенного между предпринимателем и банком договора на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт, суды пришли к выводу о наличии в действиях общества состава вменяемого административного правонарушения, правомерно указав при этом на незаконность взимания с потребителя большей цены товара, чем установлено договором розничной купли-продажи, а также возложения на него расходов предпринимателя, возникших из договора эквайринга.

<sup>15</sup> Формальные основания для возбуждения дела об административном правонарушении посредством проведения административного расследования установлены статьей 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

<sup>16</sup> Эквайринг – приём к оплате банковских (платежных) карт в качестве средства оплаты товаров, работ, услуг через платёжные терминалы (POS-терминалы, mPOS-терминалы, импринтеры и т. д.).

Дело об административном правонарушении было возбуждено по жалобе пострадавшего потребителя, административное расследование не проводилось.

Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю исходило из общих требований ст. 10 Закона «О защите прав потребителей». С 5 мая 2014 г. нормами п. 4 ст. 16.1 Закона «О защите прав потребителей» при оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Устойчивый рост числа проведенных административных расследований в отношении МФО показывает, что данное направление финансовой деятельности по-прежнему находится в зоне особого внимания надзорных органов, являясь самым рискованным для потребителей финансовых услуг. Разнообразные схемы, применяемые в сфере микрокредитования (микрозаймов), часто сложны и непрозрачны, в силу чего административные расследования рассматриваются в качестве наиболее эффективного инструмента для правовой оценки и квалификации соответствующих событий.

Таблица 2.2.5

**Динамика административных расследований,  
проведенных Роспотребнадзором в 2014–2017 годы в отношении  
финансовых организаций, по видам деятельности**

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

В 2017 г. подтверждена традиционно высокая доля расследований, в ходе которых установлены нарушения – 89,7 % (в 2016, 2015 и 2014 гг. – 79,2 %, 85,3 % и 80,2 % соответственно). Если в ходе административного расследования событие административного правонарушения подтверждается, то составляется протокол об административном правонарушении.

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

Всего в 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 2 470 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций (в 2016 г. – 2 040), в том числе 1 767 протоколов в отношении субъектов банковской деятельности, 257 протоколов в отношении страховых организаций, 398 протоколов в отношении микрофинансовых организаций, и 10 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам нарушений, выявленных Роспотребнадзором на рынке финансовых услуг потребителям, в 2017 г. было вынесено 2 217 постановлений о назначении административного наказания (в 2016 и 2015 гг. – 2 271 и 1 999 постановлений соответственно), в том числе наложено 1 797 административных штрафов на общую сумму 25,87 млн руб. и вынесено 420 предупреждений. Из них административные наказания

были назначены, по видам финансовой деятельности: 1 457 – субъектам банковской деятельности, 231 – страховой деятельности, 483 – микрофинансовой деятельности, 63 – деятельности платежных агентов. Постановления о назначении административного наказания были вынесены по 10 составам административных правонарушений, из них, как и в предыдущем отчетном периоде, самыми применяемыми были ч. 1 ст. 14.4, ч. 1 ст. 14.5, ч.ч. 1, 2 ст. 14.7, ч.ч. 1 и 2 ст. 14.8 КоАП РФ<sup>17</sup> (табл. 2.2.6).

В ходе рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2017 г. Роспотребнадзором было внесено 519 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, из них 374 в адрес кредитных организаций, 53 – страховых организаций, 89 – микрофинансовых организаций и 3 – платежных агентов.

Таблица 2.2.6

**Применение Роспотребнадзором отдельных составов административных правонарушений в отношении финансовых организаций в 2017 г., по видам деятельности**

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	по статьям КоАП РФ					
	14.4 ч. 1	14.5 ч. 1	14.7 ч. 1	14.7 ч. 2	14.8 ч. 1	14.8 ч. 2
Всего	38	19	59	38	437	1 194
в том числе по видам деятельности субъектов ответственности:						
Банковская деятельность	31	9	51	37	305	870
Страховая деятельность	4	1	5	1	58	134
Микрофинансовая деятельность	3	9	3	0	72	188
Деятельность платежных агентов	1	1	1	0	3	53

Таким образом, в 2017 г. не потеряли своей актуальности вопросы нарушения прав потребителей на информацию, а также включение финансовыми организациями в договор условий, ущемляющих законные права потребителей.

Отдельные примеры из административной судебной практики Роспотребнадзора приведены в табл. 2.2.7.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р утвержден План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р).

В пункт 6 указанного Плана включена разработка до апреля 2019 г. проекта федерального закона, предусматривающего определение перечня недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

<sup>17</sup> Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.

Таблица 2.2.7

**Нарушения прав потребителей, послужившие основанием для принятия арбитражными судами решений в пользу потребителей финансовых услуг при оспаривании административных действий территориальных органов Роспотребнадзора в 2017 году**

Категория дела	Примеры судебной практики
Постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя)	<p>П. 19 Обзора судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 27 сентября 2017 г.).</p> <p>Привлечение организаций, оказывающих финансовые услуги, к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, за включение в кредитные договоры (договоры займа) условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством в области защиты прав потребителей, признано правомерным</p>
	<p>Постановление Арбитражного суда Московского округа от 12 мая 2017 г. № Ф05-4971/2017 по делу № А40-106784/2016.</p> <p>Решение: в удовлетворении требования отказано, так как при изложенных в материалах дела обстоятельствах судами обоснованно указано на наличие в действиях страховой организации состава административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, штраф в размере 20 тыс. руб. наложен Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в пределах санкции</p>
	<p>Постановление Арбитражного суда Московского округа 31 июля 2017 г. № Ф05-10526/2017 по делу № А40-237430/2016.</p> <p>Решение: вынесенные Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области постановления о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ и представления об устранении нарушений законодательства Российской Федерации в отношении банка правомерны, административный штраф в размере 10 тыс. руб. наложен в пределах санкции</p>
	<p>Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 14 ноября 2017 г. № Ф06-26146/2017 по делу № А49-3277/2017.</p> <p>Решение: жалоба микрокредитной организации не подлежит удовлетворению, так как Управление Роспотребнадзора по Пензенской области правомерно вынесло постановление о привлечении к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в виде штрафа в размере 15 тыс. руб. и представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения</p>

Продолжение табл. 2.2.7

Категория дела	Примеры судебной практики
Постановления о привлечении к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (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).	Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 10 февраля 2017 г. № Ф04-7120/2017 по делу № А46-10088/2016. Решение: Управлением Роспотребнадзора по Омской области в отношении банка правомерно вынесено постановление о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, в виде административного штрафа в размере 5 тыс. руб.
	Постановление Арбитражного суда Дальневосточного округа от 30 мая 2017 г. № Ф03-1550/2017 по делу № А37-1602/2016. Решение: установив наличие вины банка в совершенном правонарушении, соблюдение процедуры и срока давности привлечения к ответственности, соответствие размера назначенного штрафа санкции ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, суды первой и апелляционной пришли к правильному выводу об отсутствии оснований для признания незаконным и отмене постановления Управления Роспотребнадзора по Магаданской области
Постановления о привлечении к ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ (введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги))	Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 6 декабря 2017 г. № Ф09-6954/17 по делу № А60-3808/2017. Решение: суды пришли к обоснованному выводу о наличии правовых оснований для вынесения в отношении банка Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области постановления о привлечении к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.7, ч. 1, 2 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в виде штрафа в размере 250 тыс. руб.

По данным Роспотребнадзора<sup>18</sup>, в 2017 г. из 2 217 постановлений о назначении административного наказания, вынесенных его территориальными органами в отношении финансовых организаций, кредитными организациями было обжаловано 573 постановлений или 25,8 % (для сравнения: в 2016, 2015, 2014 годы банками было обжаловано 26,2 %, 23 %, 29,8 % постановлений соответственно).

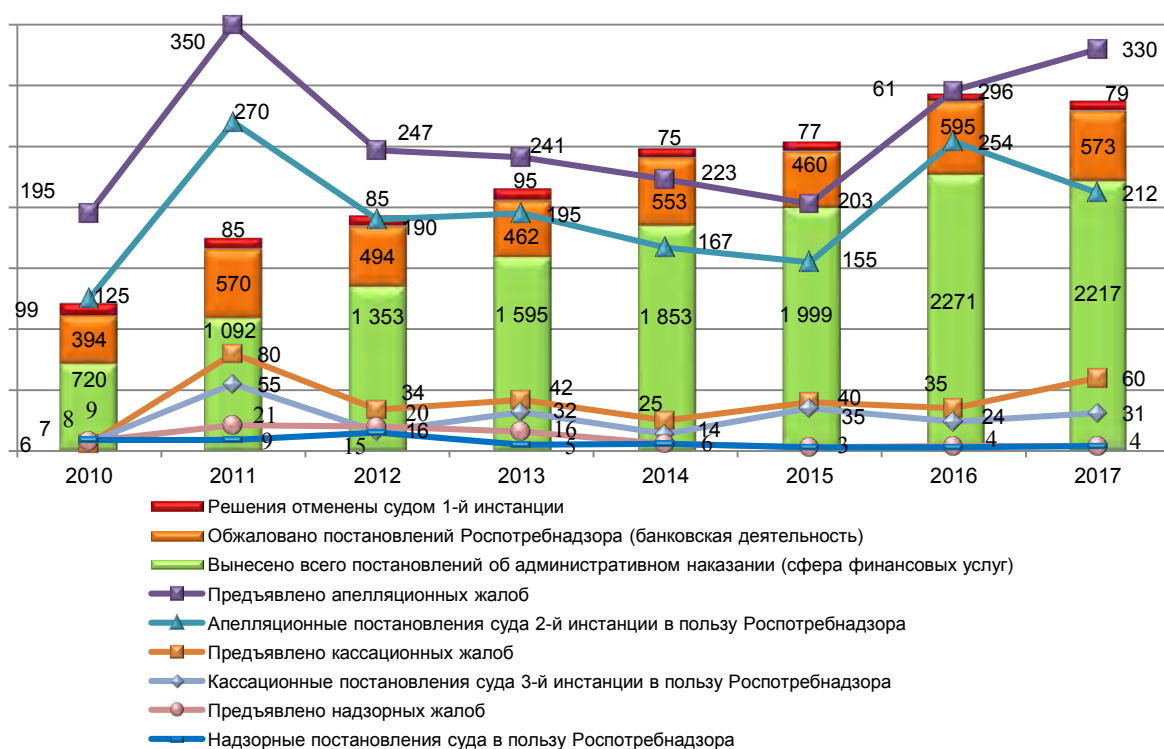
В 2017 г. на указанные 573 жалоб банковских организаций, рассмотренных судом 1-й инстанции в отношении вынесенных Роспотребнадзором постановлений о назначении административного наказания, пришлось 79 отмененных судом постановлений или 13,8 % (в 2016 г. было отменено 61 постановление или 10,2 % от общего количества жалоб банков в суд, в 2015 г. – 77 или 16,7 % соответственно). На 330 апелляционных жалоб суд 2-й инстанции вынес 212 постановлений или 64,2 % в пользу Роспотребнадзора (для сравнения в 2016 г. было 85,8 %, в 2015 г. – 76,3 %). На 60 кассационных жалоб 31 постановление суда 3-й инстанции или 51,7 % были в пользу Роспотребнадзора (в 2016 г. – 68,6 %, в 2015 г. – 76,3 %), из 4 надзорных жалоб все были рассмотрены в пользу Роспотребнадзора (для сравнения: в 2016 г. 3 из 4 надзорных жалоб были рассмотрены в пользу Роспотребнадзора).

<sup>18</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)»).

Общий вывод приведенных данных сводится к следующему.

В 2017 г. увеличилась активность банковских организаций по обжалованию постановлений Роспотребнадзора о назначении административного наказания за нарушения прав потребителей финансовых услуг, при этом увеличилась доля удовлетворенных судами жалоб банков на действия Роспотребнадзора. Очевидных причин некоторого снижения устойчивости административных решений Роспотребнадзора в судах апелляционной и надзорной инстанции не усматривается. Однако можно предположить, что наблюдаемая ситуация стала результатом сложения нескольких разноплановых факторов, в том числе типизации выявляемых нарушений прав потребителей финансовых услуг с переносом передовой правоприменительной практики Роспотребнадзора на другие регионы, а также готовности банковских организаций отстаивать свои бизнес-подходы до конца в судебном порядке. Обычно такое противостояние представителей бизнеса и органов государственного надзора независимо от формальных решений судебных органов приводит к санации потребительского рынка, повышению среднего уровня законности за счет исключения спорных ситуаций из практики исполнителей финансовых услуг в целях снижения внимания со стороны надзорного органа, то есть в любом случае имеет в перспективе положительный эффект для граждан.

Инфографика динамики судебной практики Роспотребнадзора в области принятия административных решений на рынке финансовых услуг потребителям приведена на рис. 2.2.9.



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

Динамика и соотношение основных показателей контрольной (надзорной) деятельности Роспотребнадзора в сфере финансовых услуг в 2017 г. свидетельствует о повышении ее эффективности, в основном, за счет мобилизации внутренних ресурсов, таких как привлечение квалифицированных специалистов к правовой оценке споров потребителей и исполнителей финансовых услуг, а также методическая помощь Роспотребнадзора своим территориальным органам.



### 2.2.3. Судебная защита потребителей финансовых услуг

Согласно п. 1 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. Порядок судебной защиты прав потребителей в целом определен положениями ГПК РФ<sup>19</sup>, хотя в Законе «О защите прав потребителей» также содержится ряд положений, устанавливающих особенности рассмотрения судами гражданских дел указанной категории (например, п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает штраф, присуждаемый за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения законных требований потребителя). Все это в совокупности определило активное взаимодействие Верховного Суда Российской Федерации (ВС РФ) и Роспотребнадзора в целях совершенствования механизмов защиты прав и законных интересов потребителей в судах.

В текущем отчетном периоде взаимодействие перешло на новый уровень в связи с проведением 18 апреля 2017 г. заседания Президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, по итогам которого был издан соответствующий Перечень поручений Президента Российской Федерации, включивший ряд положений, касающихся вопросов защиты прав потребителей в судах.<sup>20</sup>

Например, указанный перечень поручений содержит рекомендацию Верховному Суду Российской Федерации в целях усиления защиты прав потребителей регулярно обобщать судебную практику в этой сфере, в том числе по делам, связанным с защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа.

В 2017 г. Пленум Верховного Суда Российской Федерации принял 15 постановлений с разъяснениями судебной практики (столько же, сколько и годом ранее), при этом вопросы защиты прав потребителей затронуты в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2017 г. № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности»; Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 декабря 2017 г. № 54 «О некоторых вопросах применения положений главы 24 Гражданского кодекса Российской Федерации о перемене лиц в обязательстве на основании сделки».

Кроме того, Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 19 июля 2017 г. утвержден «Обзор судебной практики разрешения дел по спорам, возникающим в связи с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости», 27 сентября 2017 г. – «Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг», а 27 декабря 2017 г. – «Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан».

Наиболее важные выводы из судебной практики представлены в разделе 3.2 Доклада.

Согласно показателям статистической отчетности ВС РФ по гражданским делам категории «защита прав потребителей» (из договоров с финансово-кредитными

---

<sup>19</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации.

<sup>20</sup> <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/54580>.

учреждениями), всего в 2017 г. в суды общей юрисдикции поступило 83 277 гражданских дел о защите прав потребителей финансовых услуг, что составляет 23,4 % от общего количества гражданских дел (355 385). Из них 19 321 гражданских дела возбуждено по искам юридических лиц, в том числе государственных органов (23,2 % от гражданских дел рассматриваемой категории фин. услуг и 57,5 % от общего количества гражданских дел), 1 418 гражданских дел – в связи с обращением прокурора. Для сравнения: в 2015 г. по искам юридических лиц, в том числе государственных органов, было возбуждено 7 700 гражданских дел (меньше в 2,5 раза), в связи с обращением прокурора – 99 гражданских дел (меньше в 14,3 раз). Таким образом, более половины гражданских дел в отношении потребителей возбуждается по искам финансовых организаций, что вполне очевидно вытекает их специфики финансовых услуг – только в данной виде общественных отношений потребителей может выступать не только в роли защищаемого законом правообладателя, но также должника. Очевидно предположить, что активность финансовых организаций по взысканию через суд долгов с потребителей их услуг привела к резкому возрастанию соответствующей деятельности органов прокуратуры, направленной на защиту граждан как наиболее слабой стороны потребительских правоотношений (полномочия и порядок участия прокурора в гражданском процессе в целом предусмотрены ст. 45 ГПК РФ и Приказом Генпрокуратуры России от 10 июля 2017 г. № 475 «Об обеспечении участия прокуроров в гражданском и административном судопроизводстве»).

За 2017 г. было рассмотрено с вынесением решения (судебного приказа) 60 449 гражданских дел указанной категории, что в 2 раза меньше, чем в 2015 г. (121 294 дела), из них с решением об удовлетворении иска – 36 558 гражданских дела или 60,5 % от рассмотренных дел (для сравнения: в 2015 г. 67 463 дела или 55,6 % соответственно). Общая сумма присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, составила 4 062,73 млн руб., что на 18,6 % меньше, чем в 2015 г. (7 205,6 млн руб.). Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в сфере финансовых услуг в 2017 г. составила 119 280 руб. (средняя взысканная сумма по искам категории «защита прав потребителя» – 132 839 руб.). При этом в текущем отчетном периоде средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск по спорам, вытекающим из договоров с кредитными учреждениями, составила 111 131 руб., с исполнителями иных финансовых услуг – 216 657 руб., иных договоров с финансово-кредитными организациями – 131 698 руб.

Таким образом, несмотря на меры, предпринятые страховщиками против юристов, специализирующихся на защите прав потребителей финансовых услуг, прежде всего, «автоюристов», отсуженные в сфере страхования суммы (в рамках одного иска) по-прежнему существенно превышают соответствующие суммы в сфере потребительского кредитования, делая категорию споров со страховщиками экономически привлекательной для правозащитников.

#### ***2.2.4. Изменения нормативной правовой базы оказания финансовых услуг в 2017 году***

В целях регулирования рынка потребительского кредитования в 2017 г. разработаны и приняты федеральные законы, предусматривающие дополнительное информирование граждан о повышенных рисках заемщика при получении кредитов (займов) в иностранной валюте и кредитов (займов) с плавающей ставкой, в том числе обеспеченных ипотекой. Полная стоимость кредита (займа) рассчитывается в процентах годовых и в денежном выражении. Указанный порядок распространяется как на потре-

бительские кредиты (займы), так и кредиты (займы), заключаемые с физическими лицами в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства, по которым обеспечены ипотекой.

Продолжается работа Банка России, Минфина России, Роспотребнадзора над проектами федеральных законов «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» и «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций», которые являются одним из элементов системы регулирования в целях совершенствования защиты прав потребителей финансовых услуг.

Принят Федеральный закон от 28 марта 2017 г. № 49-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», устанавливающий преимущественное натуральное возмещение вреда в ОСАГО для отдельных категорий транспортных средств. Данные изменения направлены на исключение из взаимоотношений страховщика и потерпевшего денежной составляющей для «персонификации» страхового возмещения и снижения интереса недобросовестных юридических посредников, чья деятельность направлена не на защиту прав потерпевших, а на максимизацию взыскиваемых со страховщика сумм, к ОСАГО, а также на повышение уровня защищенности прав потерпевших (например, в части исключения износа заменяемых запасных частей при осуществлении натурального возмещения).

Кроме того, вступили в силу положения Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» об общих правилах совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности. Также вступили в силу ограничения для заключаемых с 1 января 2017 г. микрофинансовыми организациями договоров потребительского займа:

- начисление процентных доходов по краткосрочным (до года) потребительским займам ограничено трехкратным размером суммы займа;
- начисление процентных доходов по краткосрочным (до года) потребительским займам при просрочке исполнения обязательств ограничено двукратным размером суммы непогашенной части займа.

В 2017 г. издан Федеральный закон от 26 июля 2017 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 212-ФЗ), вступающий в силу с 1 июня 2017 г. Закон № 212-ФЗ вводит в гражданский оборот новые виды договоров, которые могут быть заключены кредитной организацией с физическими лицами – договор банковского счета в драгоценных металлах, договор банковского вклада в драгоценных металлах. Кроме того, расширяется перечень банковских операций с драгоценными металлами, а также исключается необходимость получения кредитными организациями лицензии Банка России на осуществление операций с драгоценными металлами, не относящихся к банковским.

В целях реализации положений Закона № 212-ФЗ будут внесены изменения в Инструкцию Банка России от 2 апреля 2010 г. № 135-И «О порядке принятия Банком России решения о государственной регистрации кредитных организаций и выдаче лицензий на осуществление банковских операций».

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

Жилищно-коммунальное хозяйство – одна из базовых отраслей экономики Российской Федерации, обеспечивающая население жизненно важными услугами.

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

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

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

Мониторинг исполнения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации функции по лицензионному контролю в сфере деятельности по управлению многоквартирными домами осуществляется Минстроем России посредством анализа информации, размещенной органами государственного жилищного надзора в ГИС ЖКХ, а также на основании данных, предоставляемых органами государственного жилищного надзора в соответствии с формой, установленной Минстроем России.

По состоянию на 31 декабря 2017 г. в рамках лицензионного контроля органами государственного жилищного надзора было проведено 610 789 проверок, из них 2 543 плановых и 608 246 внеплановых проверок, по итогам которых выявлено 1 119 885 нарушений, в том числе:

- 721 723 нарушений правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда (64,45 % от общего числа выявленных нарушений);
- 51 015 нарушений показателей качества предоставления коммунальных услуг (4,56 %);
- 72 217 нарушений порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги (6,45 %);
- 37 006 нарушения требований законодательства о раскрытии информации (3,30 %);
- 44 228 нарушений правил управления многоквартирными домами (3,95 %);
- 47 789 нарушение исполнения предписаний органов государственного жилищного надзора (4,26 %).

В целях устранения выявленных нарушений управляющими организациями исполнено 251 497 предписаний (81,61 % от общего числа выданных, срок исполнения по которым наступил 31 декабря 2017 г.).

В связи с нарушениями управляющими организациями лицензионных требований было наложено административных штрафов на общую сумму 4 504 808,49 тыс. руб., из которых по состоянию на 31 декабря 2017 г. взыскано 2 390 920,61 тыс. руб. (53,07 %).

Анализ обращений граждан в органы государственного жилищного надзора показывает увеличение количества обращений по всему спектру вопросов, в том числе в

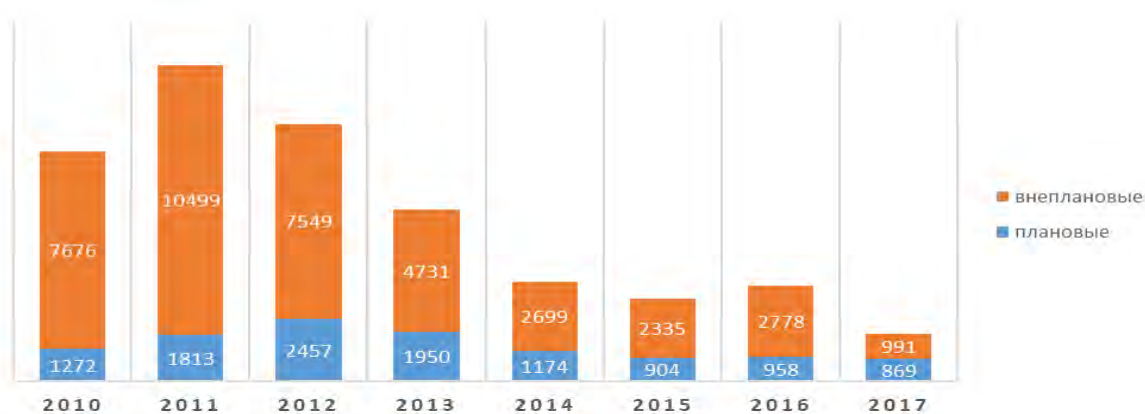
1,5 раза по вопросам соблюдения норм технической эксплуатации дома и на нарушения порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги. Вместе с тем увеличилось на треть число обращений относительно соблюдения правил управления многоквартирными домами, что говорит о повышении уровня осведомленности граждан о своих правах и обязанностях управляющих организаций.

В 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 50 392 обращения по вопросам оказания ЖКУ, что на 9 % меньше по сравнению с предыдущим годом, из них 38 346 – письменных обращений от граждан (в 2016 г. соответственно – 55 093 и 43 301 обращений) (рис. 2.3.1).



**Рис. 2.3.1.** Структура и динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

В связи с изменением полномочий органов государственного жилищного надзора продолжает снижаться общее количество проведенных проверок в сфере ЖКХ специалистами Роспотребнадзора. В 2017 г. в рамках проведения 1 860 проверок (869 плановых и 991 внеплановых) 1 632 субъектов выявлено 4 283 нарушения (табл. 2.3.1, 2.3.2 и рис. 2.3.2).



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

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»	2015		2016		2017	
	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %
Всего, в том числе по статьям:	5 861	100,0	6 346	100,0	4 283	100,0
Статья 4 (качество)	400	6,82	595	9,4	259	6
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности и так далее)	12	0,20	23	0,3	9	0,2
Статья 7 (безопасность услуг)	93	1,59	154	2,4	103	2,4
Статьи 8–10, 12 (информация об услугах, исполнителе)	2 330	39,75	2 591	40,8	1747	40,8
Статья 11 (режим работы исполнителя)	58	0,99	84	1,3	63	1,5
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	294	5,02	262	4,1	225	5,3
Другие статьи	394	6,72	444	7,0	328	7,7

Таблица 2.3.2

**Структура административных правонарушений, связанных с соблюдением  
требований законодательства о защите прав потребителей в сфере ЖКХ**

Статьи КоАП РФ	Количество правонарушений	Доля правонарушений, %
Статья 14.4, часть 1	546	10,0
Статья 14.4, часть 2	11	0,5
Статья 14.5, часть 1	119	3,0
Статья 14.6, часть 1	29	0,4
Статья 14.6, часть 2	147	5,3
Статья 14.7	386	11,3
Статья 14.8, часть 1	1 003	26,5
Статья 14.8, часть 2	199	3,9
Статья 14.8, часть 3	12	0,8
Статья 14.15	7	0,04
Иные	737	0,6

Поскольку 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 2017 г. по сравнению с предыдущим годом также уменьшилось на 9 % и составило 595 (в 2016 г. – 652 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, абс.

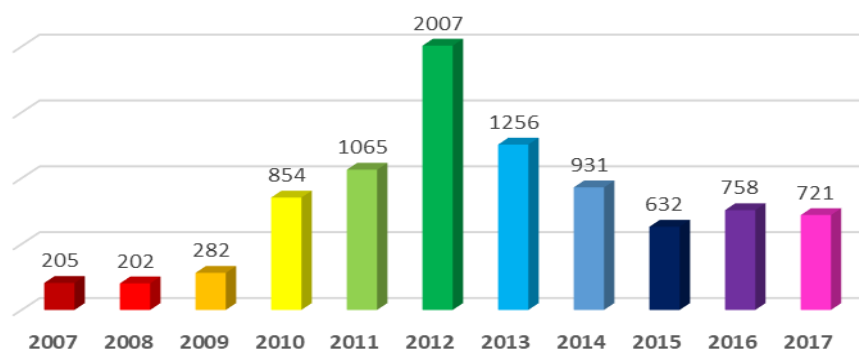
Таблица 2.3.3

**Количество исков в защиту неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг, направленных территориальными органами Роспотребнадзором в суд**

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Количество исков	Доля от общего показателя по России, %
<b>Всего по Российской Федерации</b>		<b>595</b>	<b>100,0</b>
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 7 исков</b>			
1	Пермский край	93	15,6
2	Рязанская область	39	6,6
3	Воронежская область	37	6,2
4	Саратовская область	37	6,2
5	Московская область	32	5,4
6	Новосибирская область	30	5,0
7	Кемеровская область	24	4,0
8	Самарская область	19	3,2
9	Красноярская область	19	3,2
10	Ленинградская область	17	2,9

В 2017 г. наблюдалась тенденция к снижению количества данных Роспотребнадзором заключений по делу в судах по гражданским делам о защите прав потребителей ЖКУ. По сравнению с 2016 г. уменьшение составило 5 % (с 758 в 2016 г. до 721 в 2017 г.) (рис. 2.3.4, табл. 2.3.4).

Однако в 2017 г. доля удовлетворенных требований потребителей в общем объеме дел, по которым Роспотребнадзор участвовал в целях дачи заключения по делу в сфере ЖКУ практически не изменилась (85 % в 2016 г., 86 % в 2017 г.).



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

Таблица 2.3.4

**Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг**

	Субъект Российской Федерации	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
<b>Всего по Российской Федерации</b>		<b>721</b>	<b>100,0</b>
<b>Средний показатель по Российской Федерации – 8 заключений</b>			
1	Новгородская область	86	11,9
2	Омская область	45	6,2
3	Алтайский край	42	5,8
4	Московская область	40	5,5
5	Республика Саха (Якутия)	32	4,4
6	Ленинградская область	21	2,9
7	Амурская область	21	2,9
8	Республика Хакасия	20	2,8
9	Приморский край	19	2,6
10	Саратовская область	17	2,4
11	Курганская область	17	2,4

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2017 г. было принято участие в подготовке и/или проведении в общей сложности 9 288 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 заметном росте числа таких мероприятий по сравнению с аналогичными показателями 2016 г. (8 799).

Как и ранее, 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) для потребителей на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации<sup>21</sup> оказывалась помощь в составлении исковых заявлений и дача заключений в судах.

Помимо всего прочего, интерес у населения вызвали участие в «круглых столах» и телефонных «горячих линиях», проведение лекций на предприятиях, в школах.

В течение данного периода представители территориальных органов Роспотребнадзора участвовали в подготовке 279 информационных материалов (сюжетов) по данной проблематике для соответствующих телепередач федеральных и региональных телеканалов, в 266 выступлениях на федеральных и региональных радиостанциях, в подготовке 1 845 материалов для печатных СМИ и 3 139 материалов для сетевых СМИ (в т. ч. для размещения на сайтах территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора).

За истекший период законодательство, регулирующее сферу жилищно-коммунальных услуг, претерпело ряд значимых изменений, касающихся в том числе прав потребителей таких услуг.

В связи с этим приняты соответствующие Федеральные законы, способствующие устранению пробелов и решению проблем, возникающих при применении тех или иных правовых норм Жилищного кодекса Российской Федерации<sup>22</sup>.

Указанные изменения коснулись следующих положений жилищного законодательства:

#### **1. О капитальном ремонте многоквартирного дома:**

– вопросы, связанные с принятием решения о выборе лица, уполномоченного на открытие специального счета в российской кредитной организации, совершение операций с денежными средствами, находящимися на специальном счете, а также вопросы, связанные с принятием решений о размере взноса на капитальный ремонт в части превышения его размера над установленным минимальным размером взноса на капитальный ремонт, минимальном размере фонда капитального ремонта в части превышения его размера над установленным минимальным размером фонда капитального ремонта (в случае, если законом субъекта Российской Федерации установлен минимальный размер фонда капитального ремонта), размещении временно свободных средств фонда капитального ремонта, формируемого на специальном счете, на специальном депозите в российской кредитной организации отнесены к полномочиям общего собрания собственников многоквартирного дома (п. 1.1 ч. 2 ст. 44 ЖК РФ)<sup>23</sup>;

– из состава лиц, обязанных оплачивать расходы на капитальный ремонт многоквартирного дома за предыдущего собственника жилого помещения исключены Российская Федерация, субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, являющиеся предыдущим собственником помещения в многоквартирном доме (ч. 3 ст. 158)<sup>24</sup>;

– статья 167 ЖК РФ дополнена пунктом 9, согласно которой, в целях обеспечения своевременного проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации устанавливается порядок информирования собственников помещений в многоквартирных домах и организаций, осуществляющих управление многоквартирными

---

<sup>21</sup> См. раздел «Развитие системы информирования и консультирования потребителей».

<sup>22</sup> Далее – ЖК РФ

<sup>23</sup> Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 257-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации».

<sup>24</sup> Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 257-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации».

домами, о содержании региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и критериях оценки состояния многоквартирных домов, на основании которых определяется очередность проведения капитального ремонта (п. 9 ч. 1 ст. 167)<sup>25</sup>;

– дополнены полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в области жилищных отношений в части информирования собственников помещений в многоквартирных домах о способах формирования фонда капитального ремонта, о порядке выбора способа формирования фонда капитального ремонта, о содержании региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и утверждения порядка и перечня случаев оказания на возвратной и (или) безвозвратной основе дополнительной помощи при возникновении неотложной необходимости в проведении капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (статьи 13, 14 ЖК РФ)<sup>25</sup>;

– изменения относительно срока возникновения обязанности у собственников по уплате взносов на капитальный ремонт (ч. 3 ст. 169 ЖК РФ)<sup>25</sup>;

– изменения относительно случаев проведения капитального ремонта бывшим наймодателем (статья 190.1 ЖК РФ)<sup>25</sup>.

### **2. Об оплате жилищно-коммунальных услуг:**

– введено понятие коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме (ст. 154 ЖК РФ)<sup>26</sup>;

– определен механизм определения размера платы за ресурсы, потребляемые при содержании общего имущества многоквартирного дома, в частности установлено, что расходы граждан на оплату коммунальных ресурсов определяются исходя из норматива потребления соответствующего вида коммунального ресурса, за исключением случаев оснащения дома автоматизированной информационно-измерительной системой учета потребления коммунальных ресурсов при наличии возможности одномоментного снятия показаний. В отношении многоквартирных домов, оснащенных коллективными (общедомовыми) приборами учета коммунальных ресурсов, предусмотрена процедура проведения перерасчета понесенных расходов на оплату коммунальных ресурсов, исходя из показаний прибора учета в порядке, установленном Правительством Российской Федерации (ст. 156 ЖК РФ)<sup>26</sup>;

– введено в статью 156 ЖК РФ частей 11–13 и статью 157 частей 6–7, устанавливающих норму об ответственности товариществ собственников жилья, организаций, управляющих многоквартирными домами, жилищных или жилищно-строительных кооперативов, других специализированных потребительских кооперативов, в виде уплаты штрафа, в случае, при нарушении порядка расчета платы за содержание жилого помещения и платы за коммунальные услуги. Размер штрафа составляет 50 % суммы переплаты<sup>27</sup>.

### **3. О полномочиях регионального государственного жилищного надзора<sup>27</sup>:**

– изменения коснулись положений статьи 20 ЖК РФ, в частности ее части 1, согласно которой выявление и пресечение нарушений органами государственной вла-

<sup>25</sup> Федеральный закон от 20 декабря 2017 г. № 399-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 16 Закона Российской Федерации "О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации».

<sup>26</sup> Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 258-ФЗ «О внесении изменений в статьи 154 и 156 Жилищного кодекса Российской Федерации и статью 12 Федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>27</sup> Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

сти, органами местного самоуправления требований правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения, правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, нарушений органами местного самоуправления, ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, требований к порядку размещения информации в системе является предметом регионального государственного жилищного надзора;

– основанием для проведения органами государственного жилищного надзора, органами муниципального жилищного контроля внеплановой проверки является выявление в системе информации следующих фактов:

а) нарушения требований правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах;

б) нарушения правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения;

в) нарушения органами местного самоуправления, ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, гражданами требований к порядку размещения информации в системе;

– изменения затронули положения части 5.1 статьи 198 ЖК РФ, предусматривающие исключение по решению органа государственного жилищного надзора сведений обо всех домах, в отношении которых лицензиат осуществляет деятельность по управлению, в случае, если в течение календарного года лицензиату и (или) должностному лицу, должностным лицам лицензиата судом три и более раз было назначено административное наказание за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного жилищного надзора;

– изменения внесены и в часть 2 статьи 199 ЖК РФ, предусматривающие аннулирование лицензии при несоответствии лицензиата лицензионным требованиям, а также при назначении судом трех и более раз административного наказания за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного жилищного надзора.

#### **4. Об общих собраниях собственников многоквартирного дома:**

– в статье 44 ЖК РФ, посвященной общему собранию собственников помещений в многоквартирном, появилась новая часть 1.1, предусматривающая право лица, принявшего от застройщика объект долевого строительства по передаточному акту или иному документу о передаче, принимать участие в общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме и принимать решения по вопросам, отнесенным ЖК РФ к компетенции общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в течение года со дня выдачи разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию<sup>28</sup>.

Введение указанной правовой нормы обусловлено тем, что участники долевого строительства, подписавшие акт прием-передачи объекта долевого строительства, но не зарегистрировавшие право собственности на него, формально не являются собственниками такого объекта, а соответственно объективно не могут реализовать свое право на выбор способа управления многоквартирным домом, и как правило, таким домом управляет аффилированное застройщиком лицо.

<sup>28</sup> Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

– в статью 45 ЖК РФ, описывающую порядок проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, введена новая часть 3.1, которая возлагает на управляющего обязанность вести реестр собственников помещений в многоквартирном доме и предоставлять его по запросу лица, которое вправе инициировать общее собрание<sup>29</sup>. С точки зрения собственников помещений, данная поправка, безусловно, является позитивной, поскольку упрощает процедуру подготовки к проведению собрания.

– с 2018 г. инициатор общего собрания собственников помещений обязан представить управляющей организации, правлению ТСЖ (ЖК, ЖСК) не копии протоколов собраний и решений собственников, а их подлинники (ч. 1 ст. 46 ЖК РФ). При этом в месте, определенном решением собрания, теперь будут храниться копии указанных документов, а не их подлинники, как было ранее (ч. 4 ст. 46 ЖК РФ). В свою очередь, управляющий домом, получивший подлинники протоколов и решений, обязан передать их органу государственного жилищного надзора. При непосредственном управлении многоквартирным домом инициатор собрания сам передает органу государственного жилищного надзора подлинники протоколов общих собраний и решений собственников<sup>29</sup>.

#### **5. О передаче документов, технических средств при прекращении управления<sup>29</sup>.**

Статьи 161 и 162 ЖК РФ дополнены нормами, устанавливающими обязанности управляющей организации при прекращении управления домом. В частности, при прекращении управления домом должны быть переданы не только документы, но и:

- ключи от помещений, входящих в состав общего имущества;
- электронные коды доступа к оборудованию, входящему в состав общего имущества;
- иные технические средства и оборудование, необходимые для эксплуатации многоквартирного дома и управления им.

Также введен новый срок для передачи документов и технических средств: в течение трех рабочих дней со дня прекращения договора управления или с даты принятия решения об изменении способа управления домом ТСЖ, ЖК, ЖСК (ранее – за 30 дней до прекращения договора управления).

#### **6. Иные изменения<sup>29</sup>.**

– с 12 января 2019 г. вступит в силу новая часть 17 статьи 161 ЖК РФ, регулирующая порядок управления домами «временной» управляющей организацией, в таких случаях как:

- если собственники помещений не выбрали способ управления или выбранный способ управления не реализован;
- если не определена управляющая компания, в том числе по причине признания несостоявшимся открытого конкурса по отбору управляющего.

Управление будет осуществлять управляющая организация, имеющая соответствующую лицензию, определяемая органом местного самоуправления в порядке и на условиях, которые установлены Правительством Российской Федерации.

«Временная» управляющая организация будет управлять домом до выбора способа управления жильцами или до заключения договора управления с победителем конкурса, но не более одного года.

<sup>29</sup> Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

## **7. О лицензировании и нарушении лицензионных требований<sup>30</sup>:**

– до внесения изменений лицензии на управление многоквартирным домом были бессрочными. Теперь лицензия предоставляется сроком на пять лет (ч. 4 ст. 192 ЖК РФ). При этом ранее выданные лицензии ограничены сроком действия, составляющим пять лет со дня вступления в силу Федерального закона от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (ч. 7 ст. 5 Закона № 485-ФЗ);

– в состав лицензионных требований введено требование к наименованию соискателя лицензии или лицензиата (п. 1.1 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ);

– введено положение о том, что Правительство Российской Федерации устанавливает перечень грубых нарушений лицензионных требований (ч. 2 ст. 193 ЖК РФ), а также новая ч. 5.2 ст. 198 ЖК РФ о последствиях грубого нарушения лицензионных требований;

– законодатель уточнил положения ч. 5 и 5.1 ст. 198 ЖК РФ о случаях, когда по решению органа государственного жилищного надзора за неисполнение предписаний сведения об одном или нескольких (всех) многоквартирных домах исключаются из реестра лицензий субъекта Российской Федерации.

– также предусмотрены новые основания для исключения многоквартирного дома из реестра лицензий (ч. 5.3 и 5.4 ст. 198 ЖК РФ)

На состоявшемся в апреле 2017 г. заседании президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей была озвучена необходимость обращения особого внимания на защиту прав потребителей–социально уязвимых слоёв населения.

Применительно к сфере ЖКХ в данном случае можно отметить принятый в 2017 г. Федеральный закон от 29 декабря 2017 г. № 462-ФЗ «О внесении изменений в статьи 15 и 36 Жилищного кодекса Российской Федерации по вопросу обеспечения инвалидам условий для беспрепятственного доступа к жилым помещениям в многоквартирных домах» (далее – Закон № 462-ФЗ), которым внесена поправка в статью 44 Жилищного кодекса Российской Федерации, по которой, в случае приспособления общего имущества многоквартирного дома для создания условий для беспрепятственного доступа инвалидов к жилому помещению за счет средств из бюджетов всех уровней или других источников, не запрещенных законодательством Российской Федерации, общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме не проводится по данному вопросу.

В целях обеспечения единства практики применения судами законодательства, регулирующего отношения по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности, Пленумом Верховного Суда Российской Федерации было принято постановление от 27 июня 2017 г. № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности», наиболее важные выводы которого определены в таблице 3.6 раздела 3 «Судебная защита прав потребителей» настоящего доклада.

Кроме того, Федеральным законом от 3 апреля 2018 г. № 59-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации» были внесены поправки в Жилищный кодекс Российской Федерации. Новшества затрагивают правила и нормы

<sup>30</sup> Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

технической эксплуатации общего имущества в многоквартирном доме, установление платы за содержание жилья, а также уточняют полномочия общего собрания собственников помещений многоквартирного дома.

Поправки в Жилищный кодекс предусматривают изменение системы отношений по снабжению многоквартирных домов коммунальными ресурсами и обеспечению потребителей коммунальными услугами. В новой модели отношений договоры ресурсоснабжения будут заключаться ресурсоснабжающими организациями непосредственно с собственниками помещений в многоквартирном доме по типовой форме, утверждаемой Правительством Российской Федерации, в случае если они примут такое решение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме либо ресурсоснабжающая организация в одностороннем порядке откажется от договора ресурсоснабжения, заключенного с лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом. При этом основанием для такого отказа является признанная им или подтвержденная решением суда задолженность перед ресурсоснабжающей организацией по оплате по такому договору в размере равном или превышающем две среднемесячные величины обязательств по его оплате.

Во избежание появления и защиты граждан от «двойных» квитанций о заключении (расторжении) такого договора уведомляется орган государственного жилищного надзора.

#### *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.

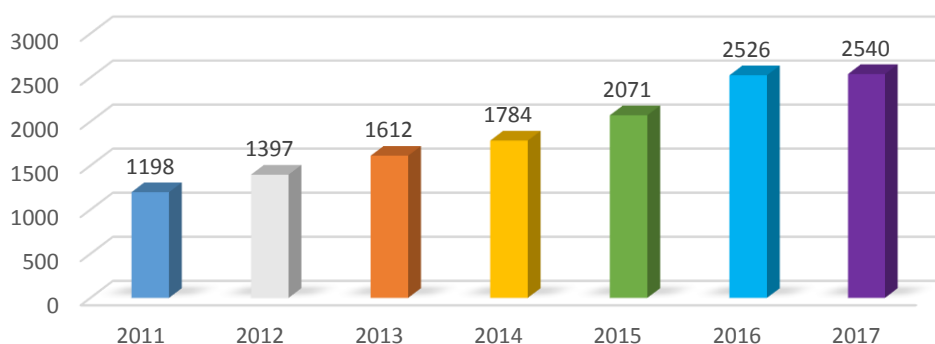
Контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»<sup>31</sup> уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого осуществляется данное строительство (часть 2 статьи 23 Закона № 214-ФЗ).

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

Обращения граждан по вопросам, связанным с нарушением их прав в сфере долевого строительства многоквартирных домов, традиционно поступали и продолжают поступать в Роспотребнадзор и его территориальные органы. Причем за последние три года количество таких обращений увеличивается. Если в 2015 г. их было зафиксировано 2 071, в 2016 г. – 2 526, то в 2017 г. – 2 540 (рис. 2.3.5).

---

<sup>31</sup> Далее – Закон № 214-ФЗ.



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

В 2017 г. с жалобами на действия застройщиков больше всех обращались в Роспотребнадзор Московской области (442 обращения), в г. Санкт-Петербурге (346 обращений), в Краснодарском крае (276 обращений), в г. Москве (137 обращений), в Ленинградской области (123 обращения).

Анализ правоприменительной деятельности Роспотребнадзора и поступивших в истекшем периоде обращений в сфере защиты прав потребителей на рынке долевого строительства жилья показал, что основными нарушениями, допускаемыми застройщиками при исполнении договорных отношений с потребителями – участниками долевого строительства жилья, являются:

- несоблюдение сроков окончания строительства и передачи участникам долевого строительства квартир (статья 6 Закона № 214-ФЗ), статья 27 Закона «О защите прав потребителей»;

- нарушения, связанные с требованием об оплате дополнительных денежных сумм по договору в связи с увеличением площади жилого помещения либо, напротив, отказами застройщиков уменьшить цену договора, вследствие уменьшения фактической площади квартиры по сравнению с установленной договором (статьи 5 и 7 Закона № 214-ФЗ);

- нарушение требований к качеству возводимого жилья (статья 7 Закона № 214-ФЗ, статья 4 Закона «О защите прав потребителей»);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.

Результативность надзора в указанной сфере потребительских отношений показывает, что на 1 проверку в среднем приходится около 5 выявленных нарушений, что превышает показатель, характеризующий среднее количество выявленных нарушений по проверкам законодательства о защите прав потребителей в целом по всем подведомственным Роспотребнадзору видам хозяйственной деятельности. Так, в 2017 г. на 1 проверку в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей приходилось 4 нарушения.

Анализ структуры выявленных нарушений указывает, что наибольшее их количество (86 нарушений) приходится на статью 16 Закона «О защите прав потребителей», которые характеризуются включением в договор условий, ущемляющих права потребителей. Нарушение права потребителей на информацию имеет незначительный показатель, всего 32 таких нарушения. Так, в 2017 г. по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ вынесено 222 постановления о привлечении к административной ответственности, что составляет 52 % от количества всех вынесенных постановлений по делу об административном правонарушении в отношении застройщиков.

Несоответствие договоров действующему законодательству остается актуальной проблемой, присущей сфере долевого строительства жилья с 2005 г.

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, в 2016 г. – 584, в 2017 г. – 536. В 2017 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 162911,3 тыс. руб., из них моральный вред – 3246,1 тыс. руб.

Большое внимание продолжает уделяться Роспотребнадзором участию в гражданско-правовой защите потребителей – участников долевого строительства посредством реализации соответствующих полномочий по инициативному обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей (рис. 2.3.6). В 2017 г. при участии Роспотребнадзора в указанной форме в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей 23472,0 тыс. руб., из них моральный вред – 695,0 тыс. руб.



**Рис. 2.3.6.** Динамика поданных и удовлетворенных исков в защиту потребителей – участников долевого строительства

Анализ деятельности Роспотребнадзора (его территориальных органов) выявил ряд проблем, связанных с применением законодательства о долевом строительстве.

Во-первых – финансовые злоупотребления со стороны субъектов строительного рынка, что связано с осуществлением взаимных расчетов между застройщиками и участниками долевого строительства в случае возникновения расхождений между проектной (предусмотренной договором) и фактической площадью жилых помещений (например, решение Арбитражного суда Красноярского края по делу № А33-5691/2015, решение мирового судьи судебного участка № 161 в Центральном районе г. Красноярска по делу № 2-370/2015/161) и нежеланием застройщика производить соразмерное уменьшение цены договора и соответственно возвращать участнику долевого строительства излишне полученную денежную сумму при уменьшении площади жилого помещения по сравнению с предусмотренной договором (дела №№ А33-13931/2011, А33-11963/2011, А33-20269/2012, А33-3921/2013, А33-11047/2013, А33-11046/2013, А33-3679/2014, А33-8130/2015, решение Советского районного суда г. Красноярска по делу № 2-8188/2015 и др.);



Во-вторых – неверное определение в договорах срока передачи объекта долевого строительства участнику.

Так управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю при рассмотрении договоров участия в долевом строительстве установлено, что застройщиком в договорах некорректно определяет срок передачи объекта участнику долевого строительства «не позднее 90 рабочих дней с даты ввода объекта в эксплуатацию».

Позиция Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю сводилась к тому, что застройщик нарушает требования статьей 8, 10 Закона «О защите прав потребителей», пункта 2 части 4 статьи 4 Закона № 214-ФЗ, устанавливающих право потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой ему услуге (выполняемой работе).

Гражданское законодательство (в статье 190 ГК РФ) устанавливает, что применительно к сделкам срок может определяться календарной датой или истечением периода времени, либо событием, которое должно неизбежно наступить.

При этом ввод объекта в эксплуатацию не может быть отнесен к событию, которое неизбежно должно наступить, поскольку к таковым относятся события, независимые от воли и действия сторон договора.

Суд принял позицию административного органа, оставив постановление по делу об административном правонарушении в силе (дело № А33-21474/2015).

В другом случае, застройщик увязал срок передачи объекта участнику долевого строительства со сроком завершения строительства.

По факту строительство многоквартирного дома не было завершено в первоначально установленный срок, просрочка составила около двух лет, что автоматически повлекло за собой и просрочку в передаче квартиры участнику долевого строительства.

При этом застройщик не признал за собой данное нарушение, поскольку изначально предусмотрел в договоре свое право на продление срока ввода жилого дома в эксплуатацию в одностороннем порядке.

Таким образом потребитель, рассчитывавший получить квартиру в определенный срок, был лишен такой возможности и вынужден отстаивать свои права в судебном порядке, доказывая при этом с какого срока обязательства застройщика следует считать просроченными.

В свою очередь, согласно требованиям пункта 2 части 4 статьи 4 Закона № 214-ФЗ срок передачи объекта относится к существенным условиям договора участия в долевом строительстве. Нарушение указанного срока порождает для застройщика серьезные правовые последствия в виде уплаты потребителю неустойки, возмещения причиненных убытков в полном объеме сверх неустойки, компенсации морального вреда, а также дает потребителю право отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке, потребовать возврата уплаченных по договору денежных средств и уплаты процентов на эту сумму за весь период пользования.

Таким образом, срок передачи объекта участнику долевого строительства должен быть конкретным, однозначно понимаемым и не требующим специального установления в судебном порядке.

В-третьих – включение в договоры участия в долевом строительстве условий, ущемляющих права потребителей.

Следует отметить, что анализ договоров долевого участия в строительстве многоквартирного дома на предмет их соответствия действующему законодательству не является самостоятельной правоприменительной функцией Роспотребнадзора, однако имеет особое значение для его деятельности как единственного административного

органа, наделенного полномочиями по применению мер административной ответственности к лицам, ущемляющим права потребителей при оформлении договорных отношений (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ).

В связи с указанным анализ договоров участия в долевом строительстве проводится территориальными органами Роспотребнадзора, как при проведении проверок застройщиков, так и в ходе рассмотрения обращений потребителей, а также иных материалов, поступающих из прокуратуры, других государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений.

Характерными для договоров участия в долевом строительстве условиями, ущемляющими права потребителей, являются:

– условия, ограничивающие ответственность застройщика перед участником долевого строительства за нарушение сроков строительства и требований качеству объекта долевого строительства;

– условия, предусматривающие дополнительные обязанности участника долевого строительства: принять участие в создании товарищества собственников жилья, нести расходы по обслуживанию дома, включая оплату коммунальных услуг, с момента ввода объекта в эксплуатацию, нести расходы по оплате дополнительных работ после получения соответствующего уведомления от застройщика (например, работ по улучшению качественных характеристик квартиры, по установке дополнительного инженерного оборудования, входных металлических дверей и т. п.);

– условия, предусматривающие право застройщика на изменение договора в одностороннем порядке, в части цены договора и срока его исполнения.

Для решения проблем, связанных с применением законодательства о долевом строительстве, а также принимая во внимание особое правовое регулирование отношений, связанных с привлечением денежных средств граждан для долевого строительства, обусловленное их социальной значимостью, с целью обеспечения единообразия правовых подходов, Верховным Судом Российской Федерации в 2017 г. был подготовлен «Обзор судебной практики разрешения дел по спорам, возникающим в связи с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости», наиболее важные выводы которого представлены в табл. 3.6 раздела 3 «Судебная защита» настоящего доклада.

Также в 2017 г. в Закон № 214-ФЗ был внесен ряд значимых изменений направленных на введение дополнительных механизмов защиты прав участников долевого строительства<sup>32</sup>.

Основные изменения Закона № 214-ФЗ коснулись следующих его положений:

а) уточнено понятие застройщика, требования к нему к его органам управления и участникам, порядок использования застройщиком денежных средств, находящихся на его расчетном счете в уполномоченном банке (пункт 1 статьи 2, статья 3.2, статья 18);

б) к объектам долевого строительства отнесено «машино-место» (пункт 2 статьи 2);

в) введено понятие «уполномоченный банк» (пункт 3 статьи 2);

г) вводится ряд новых требований к застройщику, привлекающему денежные средства граждан для строительства (создания) многоквартирного дома на основании договора участия в долевом строительстве (статья 3), таких как:

---

<sup>32</sup> Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 218-ФЗ «О публично-правовой компании по защите прав граждан – участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

– размер собственных средств застройщика должен составлять не менее чем 10 % от планируемой стоимости строительства (создания) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, указанной в проектной декларации;

– наличие на дату направления проектной декларации в уполномоченный орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации денежных средств в размере не менее 10 % от проектной стоимости строительства на банковском счете застройщика, открытом в уполномоченном банке;

– отсутствие обязательства по кредитам, займам, ссудам, за исключением целевых кредитов, связанных с привлечением денежных средств участников долевого строительства и со строительством (созданием) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости в пределах одного разрешения на строительство;

– застройщиком не осуществлены выпуск или выдача ценных бумаг, за исключением акций;

– обязательства застройщика, не связанные с привлечением денежных средств участников долевого строительства и со строительством (созданием) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости в пределах одного разрешения на строительство, на дату направления проектной декларации в уполномоченный орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации не превышают 1 % от проектной стоимости строительства;

– имущество, принадлежащее застройщику, не используется для обеспечения исполнения обязательств третьих лиц, а также для обеспечения исполнения собственных обязательств застройщика, не связанных с привлечением денежных средств участников долевого строительства и со строительством (созданием) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости в пределах одного разрешения на строительство;

– отсутствуют обязательства по обеспечению исполнения обязательств третьих лиц.

д) устанавливается, что застройщик вправе привлекать денежные средства участников долевого строительства для строительства (создания) одного или нескольких многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, в состав которых входят объекты долевого строительства, в соответствии с проектной документацией при условии, что строительство (создание) указанных многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости осуществляется в пределах одного разрешения на строительство. Застройщик не вправе одновременно осуществлять строительство (создание) многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости по нескольким разрешениям на строительство (статья 3);

е) вводится понятие единой информационной системы жилищного строительства, оператором которой является АИЖК (статья 23.3);

ж) исключены требования о дополнительных обязательных способах обеспечения обязательств застройщика в виде страхования или поручительства (статья 15.6);

з) определен порядок создания, правовое положение, цели деятельности, функции, полномочия и порядок управления деятельностью публично-правовой компании «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства». Для достижения установленных целей предусматривается формирование компенсационного фонда за счет обязательных отчислений (взносов) застройщиков, привлекающих денежные средства участников долевого строительства, за счет средств которого осуществляются, в частности, выплаты гражданам – участникам долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщика, а также финансирование мероприятий по завершению строительства объектов незавершенного строительства.

Определено, что размер обязательных отчислений (взносов) застройщиков в компенсационный фонд составляет 1,2 % от согласованной сторонами цены каждого

договора участия в долевом строительстве, предусматривающего передачу жилого помещения. При этом обязательные отчисления (взносы) застройщиков вносятся на номинальный счет Фонда не менее чем за 3 рабочих дня до даты представления документов на государственную регистрацию договора.

Фонд вносит в единый реестр застройщиков информацию об объектах долевого строительства, в отношении которых застройщиком уплачены обязательные отчисления (взносы) в компенсационный фонд, не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления денежных средств на счет компенсационного фонда<sup>33</sup>.

и) определен порядок осуществления выплаты возмещения гражданину – участнику долевого строительства по договору (договорам) участия в долевом строительстве, предусматривающему передачу жилых помещений, осуществляется в размере уплаченной цены такого договора, но не более предельной суммы возмещения, определяемой как произведение общей площади всех жилых помещений в одном многоквартирном доме и (или) жилком доме блокированной застройки, состоящем из трех и более блоков, подлежащих передаче гражданину – участнику долевого строительства, но не более ста двадцати квадратных метров, и показателя средней рыночной стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения на первичном рынке жилья в соответствующем субъекте Российской Федерации, значение которого определяется в период, в который был заключен договор, уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере официального статистического учета<sup>34</sup>.

Таким образом, анализ правоприменительной деятельности Роспотребнадзора (его территориальных органов) свидетельствует о результативности его участия в формировании положительной административной и судебной практики в сфере долевого строительства и необходимости дальнейшего принятия ряда мер, направленных на обеспечение защиты прав участников долевого строительства от недобросовестного поведения застройщиков.

#### 2.4. Услуги связи

Развитие информационной и коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации в настоящее время является одним из приоритетных направлений государственной политики, что отмечено в Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, утвержденной указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 (далее – Стратегия развития информационного общества).

Согласно Стратегии развития информационного общества, одним из национальных интересов в области цифровой экономики определена защита интересов российских граждан. При этом отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан.

---

<sup>33</sup> См. статью 10 Федерального закон от 29 июля 2017 г. № 218-ФЗ «О публично-правовой компании по защите прав граждан – участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», статью 23.2 Закона № 214-ФЗ.

<sup>34</sup> См. статью 23.2 Закона № 214-ФЗ, статью 13 Федерального закон от 29 июля 2017 г. № 218-ФЗ «О публично-правовой компании по защите прав граждан – участников долевого строительства при несостоятельности (банкротстве) застройщиков и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Большое внимание в Стратегии развития информационного общества уделено вопросам обеспечения правомерного использования персональных данных, информации, источником которой являются, в том числе, объекты, инфраструктуры связи.

С учетом современных тенденций развития информационного общества, а также приоритетных целей и задач, предусмотренных Стратегией развития информационного общества, действующее законодательство Российской Федерации в сфере связи постоянно актуализируется.

Так, в 2017 г. Федеральным законом от 26 июля 2017 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации» в статью 46 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»<sup>35</sup> внесены дополнительные обязанности операторов связи, направленные на предотвращение компьютерных атак в сетях электросвязи. В свою очередь, порядок, технические условия установки и эксплуатация средств, предназначенных для поиска признаков компьютерных атак в сетях электросвязи, и их сохранность должны осуществлять в соответствии с новым Федеральным законом от 26 июля 2017 г. № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации», который вступил в силу с 1 января 2018 г. Указанным документом законодательно закреплены понятия «компьютерная атака», «компьютерный инцидент», «объекты критической информационной инфраструктуры» и др.

Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 386-ФЗ «О внесении изменений в статью 46 Федерального закона «О связи» и статью 1 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» также установлены обязанности операторов подвижной радиотелефонной связи, обеспечивающих передачу короткого текстового сообщения, или при инициировании вызова в его сети, передавать абонентский номер абонента, инициировавшего соединение, в неизменном виде. Таким образом, осуществляется защита от так называемых «скрытых номеров», что ранее, безусловно, создавало определенные сложности многим абонентам подвижной связи.

Федеральным законом от 7 июня 2017 г. № 110-ФЗ «О внесении изменений в статью 66 Федерального закона «О связи» и статью 35 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» дополнительно урегулированы вопросы, связанные с экстренным оповещением пользователей о возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите.

С целью неправомерного использования услуг связи третьими лицами внесены изменения в Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575, Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342, Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32, которые касаются новых прав и обязанностей операторов связи и абонентов в части подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре.

В частности, оператор связи обязан при поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течение 3

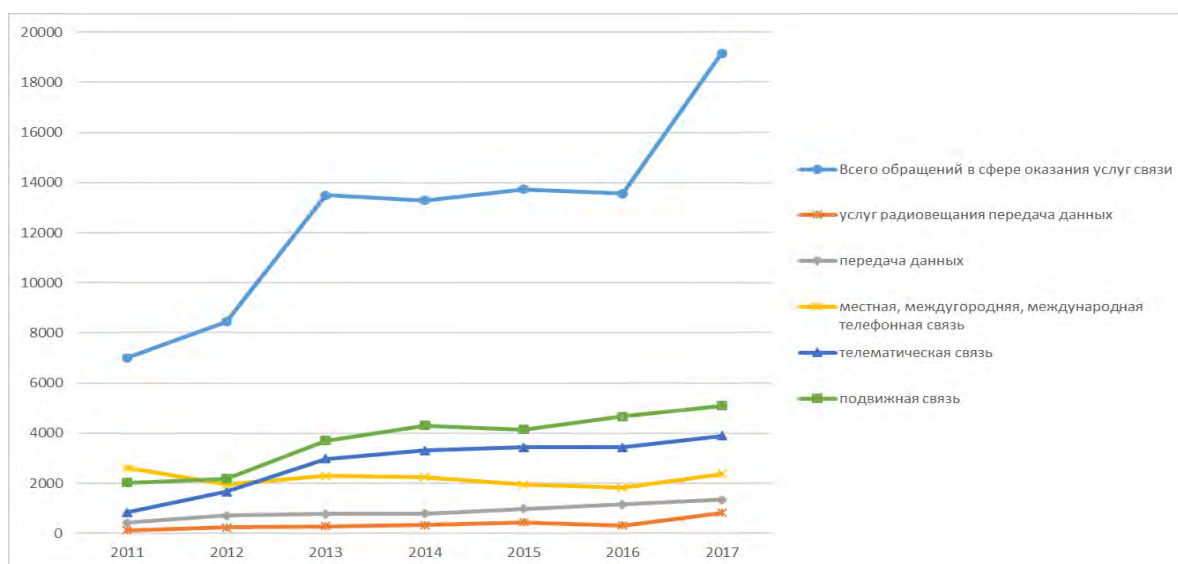
---

<sup>35</sup> Далее – Федеральный закон «О связи».

рабочих дней со дня получения такого запроса направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных.

На абонента, в свою очередь, возложена обязанность такое подтверждение предоставить, в том числе, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» при наличии подтвержденной учетной записи в системе. В случае не предоставления соответствующего подтверждения у оператора возникает право прекратить предоставление услуг связи.

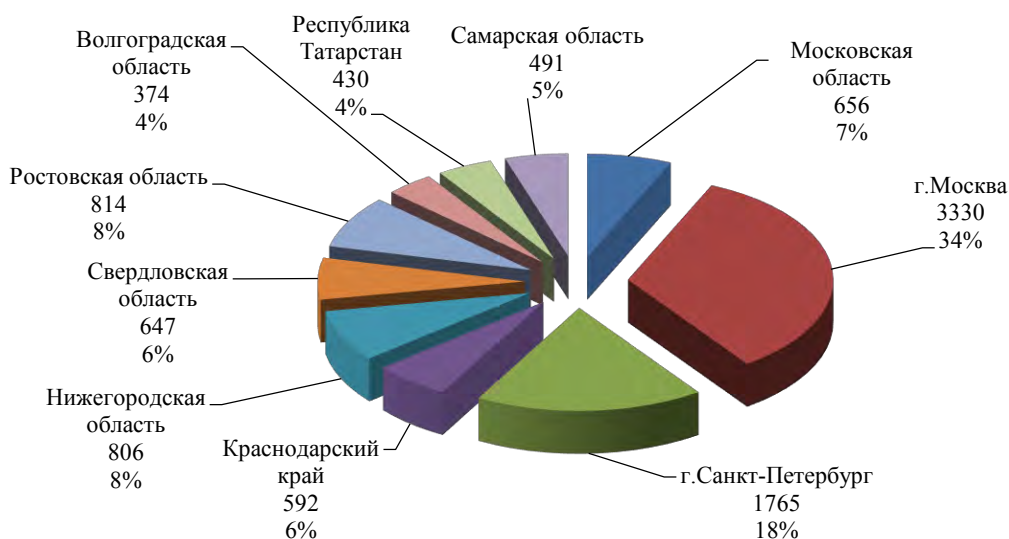
В 2017 г. по различным вопросам в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 19 156 обращений, связанных с предоставлением услуг связи, что на 41 % больше уровня 2016 г., когда было получено 13 555 обращений. Из них 17 911 – письменных (в 2016 г. – 12 455) (рис. 2.4.1).



**Рис. 2.4.1.** Динамика количества поступивших в Роспотребнадзор обращений граждан по видам связи

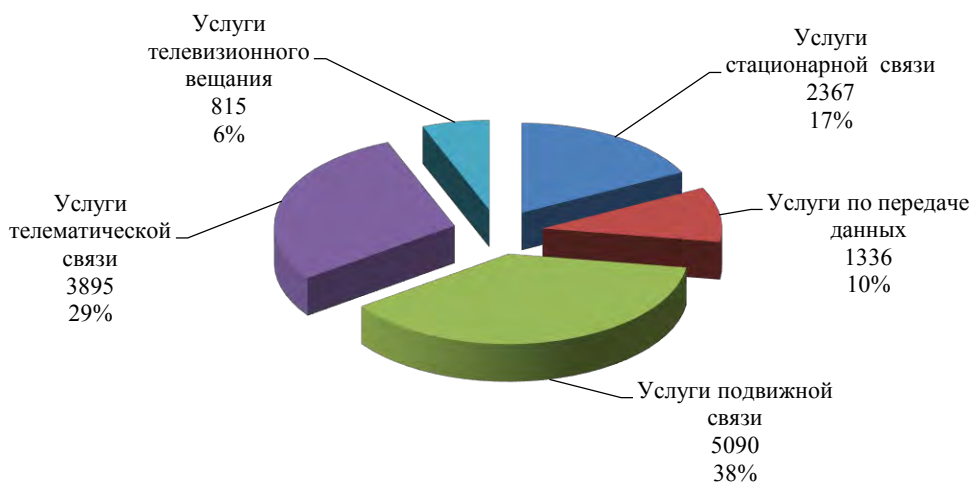
Анализ работы с обращениями потребителей услуг связи в региональном разрезе показывает, что по-прежнему наиболее активны потребители услуг связи г. Москвы и г. Санкт-Петербурга, а также в 2017 г. Нижегородской области (30,7 % от всех обращений).

При этом более половины всех обращений потребительской тематики (51,6 %, или 9 905 обращений) приходится на 10 регионов России (рис. 2.4.2).



**Рис. 2.4.2.** Количество обращений потребителей услуг связи в 10 регионах Российской Федерации в 2017 г.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 38 %, телематических услуг связи – 29 %, услуг стационарной связи – 17 %. Структура обращений потребителей по видам услуг связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016 г., представлена на рис. 2.4.3.



**Рис. 2.4.3.** Структура обращений с жалобами на услуги связи

Также основными проблемными вопросами при осуществлении защиты прав потребителей услуг связи в 2017 г. по-прежнему явились проблемы, связанные с их качеством. Поскольку, согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228), функции по контролю и надзору за соблюдением физическими или юридическими лицами Федерального закона «О связи», а также контроль за соблюдением лицензиатами

лицензионных условий и требований в области оказания услуг связи осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор), Роспотребнадзор направляет копии подобных обращений для рассмотрения в пределах компетенции Роскомнадзора.

Всего в 2017 г. было перенаправлено 2 085 обращений (в 2016 г. – 1 608), из них на подвижную связь – 502 и телематические услуги – 463 (в 2016 г. – 511 и 424 соответственно).

Всего же в 2017 г. различные вопросы в сфере связи поднимались в 43 451 обращении граждан (37,5 % от общего количества обращений), что на 27 % больше, чем в 2016 г., поступивших в Роскомнадзор.<sup>36</sup>

В связи с принятием Федерального закона от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», обязавшего операторов связи с 8 апреля 2014 г. реализовывать услугу переносимости мобильных номеров (MNP) в определенные сроки, в Роскомнадзор поступают обращения, связанные с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе на отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера. В 2017 г. количество жалоб граждан по данному вопросу, поступивших в Роскомнадзор, осталось на уровне 2016 г. и составило 469 обращений.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ООО «Т2 Мобайл» в 2017 г. в Роскомнадзор обратилось 5 288 граждан (в 2016 г. – 4 779), что составляет 12,2 % от поступивших обращений в сфере связи, в том числе из них:

- 1 956 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;
- 809 отмечали отсутствие связи;
- 1 238 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;
- 778 отметили плохое качество функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного Интернета, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т. д.).

При этом большая часть обращений традиционно содержала нарекания по деятельности оператора ПАО «МТС» – 2 062 обращения (39 %), меньше всего жалоб в 2017 г. поступило на деятельность оператора «Теле2» (ООО «Т2 Мобайл») – 343 обращения (6,5 %).

В 2017 г. почти вдвое увеличилось количество жалоб граждан на организацию работы ФГУП «Почта России». Всего в течение года в Роскомнадзор по данным вопросам обратилось 20 504 человека (в 2016 г. – 11 674), из них: 15 318 человек жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 5 186 человек – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

В 892 обращениях граждан поднимались вопросы функционирования оборудования связи.

С просьбами о разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 611 граждан.

При рассмотрении обращений потребителей специалистами Роспотребнадзора было установлено, что в 2017 г. сохраняют актуальность проблемы, связанные с:

---

<sup>36</sup> Данные представлены письмом Роскомнадзора от 14 марта 2018 г. № 03ПА-22846



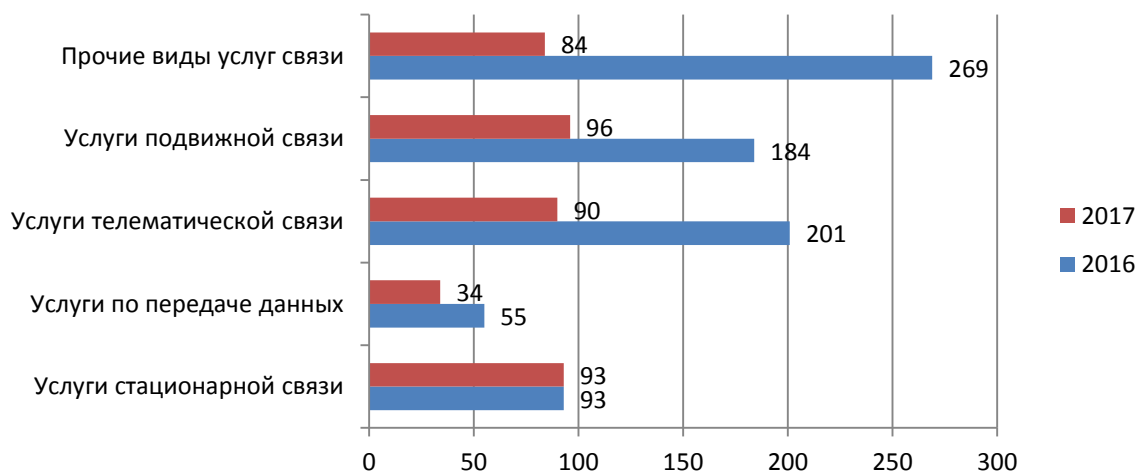
– навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента, снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения на «короткие» номера, подключение дополнительных услуг на условиях «льготного» бесплатного периода с последующим взиманием платы при отсутствии отказа абонента от услуги);

- нарушением порядка перенесения абонентских номеров;
- нарушением порядка оказания услуг в роуминге, в том числе, отсутствием приостановления услуг при исчерпании денежных средств на лицевом счете;
- ненадлежащим информированием об условиях тарифных планов, изменение тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;
- оказанием услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством требований;
- непредоставлением информации об исполнителе и об оказываемых услугах;
- приостановлением оказания услуг связи абоненту без надлежащего уведомления потребителя.

В условиях взрывного роста цифровых технологий и проникновения мобильных сервисов во все сферы жизни большое значение имеет защита прав потребителей услуг связи, которая была и остается приоритетным направлением деятельности надзорных органов.

В 2017 г. в сфере оказания услуг связи проведено 397 проверок, что почти в 2 раза ниже уровня 2016 г. Указанное сокращение числа проверок обусловлено, в первую очередь, внесением изменений в Закон № 294-ФЗ, редакция которого с 2017 г. предусматривает в качестве необходимого условия для проведения внеплановой проверки в сфере защиты прав потребителей предварительное предъявление потребителем претензии, которая была не рассмотрена или отклонена хозяйствующим субъектом.

Тем не менее, как и в предыдущие годы, наибольшее количество проверок проведено в сфере оказания подвижной связи, стационарной телефонной связи и телематических услуг связи (рис. 2.4.4).



**Рис. 2.4.4.** Структура проверок по видам услуг связи, проведенных Роспотребнадзором

В ходе проведения проверок было выявлено 1 430 нарушений, из них – 694 нарушения Закона «О защите прав потребителей». В структуре нарушений преобла-

дают нарушения в сфере оказания услуг стационарной телефонной связи – 468 нарушений (32,7 %) услуг подвижной связи – 311 нарушений (22 %), телематических услуг – 240 нарушения (17 %).

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях должностными лицами органов Роспотребнадзора вынесено 594 постановления о привлечении виновных к административной ответственности, из них в отношении хозяйствующих субъектов, оказывающих стационарной связи – 120, услуги подвижной связи – 99, телематические услуги – 91.

Причем следует отметить, что в структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2017 г., как и 2013–2016 гг., по-прежнему остается большим процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (48,7 %), и статьи 16, определяющей недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей (16,3 %) (табл. 2.4.1 и 2.4.2).

Таблица 2.4.1

**Структура и динамика выявленных нарушений в сфере услуг связи  
в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

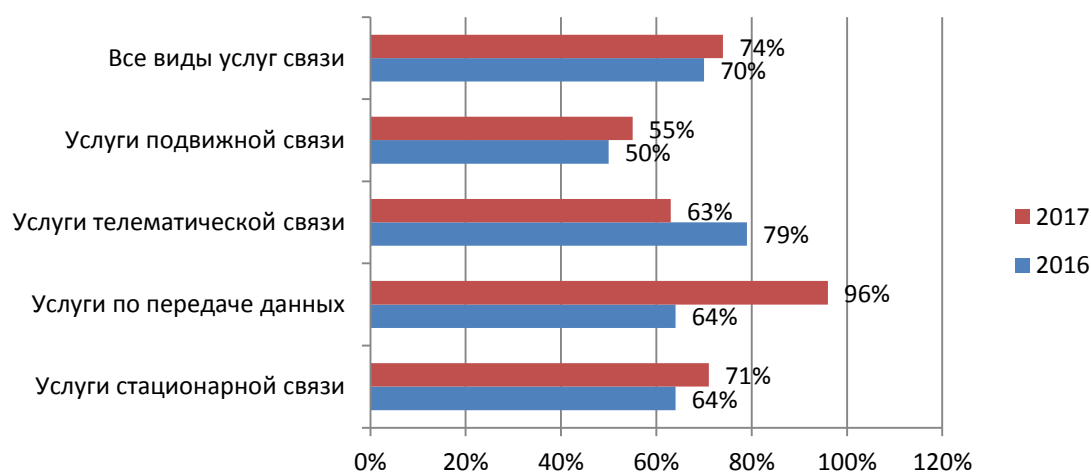
Выявлено нарушений Закона «О защите прав потребителей»	2013		2014		2015		2016		2017	
	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %	кол-во, ед.	уд. вес, %
Всего, в том числе по статьям:	1 180	100	1 235	100	1 917	100	1 453	100	694	100
Статья 4 (качество услуги)	120	10,2	83	6,7	68	6,2	90	6,2	39	5,6
Статья 5, 6	8	0,7	12	1,0	5	0,5	3	0,2	5	0,7
Статьи 8–10, 12 (информация об услуге, исполнителе услуги)	610	51,7	622	50,4	472	43,2	360	24,8	338	48,7
Статья 11 (режим работы исполнителя)	25	2,1	15	1,2	10	0,9	4	0,3	15	2,2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	222	18,8	274	22,2	162	14,8	102	7	113	16,3
Другие статьи	195	16,5	229	18,5	385	34,4	198	13,6	184	26,5

Таблица 2.4.2

**Административные меры, принятые при осуществлении  
федерального государственного надзора**

Основные результаты надзора в области защиты прав потребителей услуг связи	2013	2014	2015	2016	2017
Количество проведенных проверок, всего	1 079	924	821	802	397
в том числе плановых	290	194	171	720	178
Количество проведенных административных расследований	255	246	200	130	174
Количество выявленных нарушений статей Закона «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг связи	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430
Составлено протоколов об административном правонарушении	967	838	739	680	698
Число вынесенных постановлений о назначении административного наказания, всего	815	739	617	596	594
из них, о назначении наказания в виде штрафа	747	678	549	511	496
Общая сумма наложенных штрафов, тыс. руб.	8 019,7	8 684,2	6 546,7	5 945,8	9 582,2

Анализ приведенных в табл. 2.4.2 показателей свидетельствует о том, что, несмотря на снижения количества проведенных специалистами территориальных органов проверок, эффективность надзора в абсолютных значениях осталась на прежнем уровне, а сумма назначенных штрафных санкций увеличилась в 1,6 раза. При этом в 2017 г. изменилась тенденция к ежегодному, начиная с 2013 г., снижению количества проводимых административных расследований, их рост в отчетном периоде составил 33 %. В свою очередь, практически по всем видам связи в 2017 г. отмечен рост показателей эффективности проводимых административных расследований (рис. 2.4.5).



**Рис. 2.4.5.** Эффективность административных расследований по видам связи, проведенных Роспотребнадзором, %

В 2017 г. судебными органами была поддержана позиция Роспотребнадзора по ряду вопросов, связанных с реализацией законных прав потребителей услуг связи.

Управлением Роспотребнадзора по Алтайскому краю Публичное акционерное общество «Вымпел-Коммуникации» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 КоАП РФ в связи с нарушением Правил оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, которое выразилось в заключении договоров в нестационарных торговых объектах, что запрещено Федеральным законом «О связи». По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю (дело № А60-15604/2017). При этом тот факт, что договор заключался при посредничестве третьих лиц судом был обоснованно отклонен.

Управлением Роспотребнадзора по Ивановской области Публичное акционерное общество «Вымпел-Коммуникации» было привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ в связи с включением в договор условий, ущемляющих права потребителя. В ходе проведения проверки при анализе Условий оказания услуг связи «Билайн», являющихся неотъемлемой частью договора, заключенного с гражданином, установлено включение условия, в соответствии с которым при непоступлении на расчетный счет оператора платежа за услуги в течение 25 (двадцати пяти) дней со дня выставления счета (в случае неисполнения обязательств по оплате услуг), оператор вправе приостановить оказание услуг абоненту. В период временного приостановления оператором оказания услуг абонентская плата начисляется в соответствии с действующими тарифами оператора вплоть до даты отключения телефонного номера от сети». По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Ивановской области (дело № А17-4501/2017), указав, что оператор, во-первых, вправе приостанавливать оказание только тех услуг, в отношении которых допущено нарушение порядка их оплаты (по спорному договору предусматривалось предоставление нескольких видов услуг связи), во-вторых, рядом правил оказания услуг связи (в частности, телематических) прямо предусмотрен запрет на взимание платы в период, когда оказание услуг связи приостанавливалось.

Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю Публичное акционерное общество «Мобильные Телесистемы» было привлечено к административной ответственности по части 1, 2 статьи 14.8 КоАП РФ в связи с нарушением права потребителя на получение необходимой информации об услугах, а также за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей. Так, договор об оказании услуг связи изложен мелким шрифтом, не позволяющим оценить его условия. В договоре содержались условия, необоснованно ограничивающее ответственность оператора за снижение качества услуг связи, условия, позволяющие оператору прекратить оказание услуг связи в связи бездействием потребителя, которое нельзя признать отказом от исполнения договора. По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю (дело № А50-15226/2017)

Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу Публичное акционерное общество «Ростелеком» было привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ в связи с включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей. В ходе проведения проверки установлено, что в договоры с абонентами оператор включал условия, позволяющие оператору в одностороннем порядке изменять условия действующих договоров, что противоречит

ст. 310 ГК РФ. По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (дело № А56-47560/2017).

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области ЗАО «АКАДО-Екатеринбург» было привлечено к административной ответственности по части 1, 2 статьи 14.8 КоАП РФ в связи с нарушением права потребителя на получение необходимой информации об услугах, а именно на стадии заключения договора с потребителем ЗАО «АКАДО-Екатеринбург» не довело до потребителя информацию о необходимости приобретения потребителем оборудования для просмотра каналов в соответствии с параметрами, заявленными в договоре (в формате HD), в процессе оказания услуг потребителем установлено, что просмотр телеканалов в качественном формате невозможен без приобретения дополнительного оборудования.

По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Свердловской области (дело № А60-6017/2017).

Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу НАО «Национальная спутниковая компания» (бренд «Триколор ТВ») было привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ в связи с включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей. В договор, заключенный с потребителем, были включены условия, которые дают оператору право расторгнуть (изменить) заключенный с потребителем договор в случаях, не предусмотренных законом.

По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (дело № А56-31740/2017).

Помимо мер административного воздействия, органами Роспотребнадзора активно осуществляется судебная защита прав потребителей услуг связи.

Так, в 2017 г. Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации было дано 103 заключения в защиту прав потребителей в порядке ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, подано 37 исков в защиту прав потребителей, из которых 29 были рассмотрены, 24 – удовлетворены.

Например, Управлением Роспотребнадзора по Челябинской области к ООО «Г2 Мобайл» был подан иск в защиту интересов неопределенного круга потребителей. Поводом к подаче иска стало включение в различные тарифные планы оператора условий о возможности взимания платы за период, когда абонент не пользуется услугами связи оператора. Решением Центрального районного суда г. Челябинска (решение от 7 июня 2017 г.), а также Челябинским областным судом (апелляционное определение от 22 августа 2017 г.) требования Управления Роспотребнадзора по Челябинской области о прекращении противоправных действий были поддержаны.

## **2.5. Туристские услуги**

По данным Федерального агентства по туризму туристский поток в Российскую Федерацию в 2017 г. составил 24 390 тыс. туристов, в 2016 г. – 25 551 тыс. туристов, то есть наблюдается падение спроса на туристические поездки в Российскую Федерацию на 5 %, количество российских граждан, выехавших за рубеж с целью туризма в 2017 г. составило 39 629 тыс. туристов, а в 2016 г. – 31 659 тыс. туристов, то есть у российских туристов спрос на зарубежные поездки в 2017 г. вырос практически на 25 %. Наиболее популярными странами для российских туристов в 2017 г. стали такие

страны, как Турция, которую посетили 4 520 тыс. туристов, Греция – 856 тыс. туристов, Китай – 2 003 тыс. туристов, Таиланд – 1 094 тыс. туристов, Испания – 929 тыс. туристов, ОАЭ – 766 тыс. туристов, Кипр – 869 тыс. туристов,

Для Российской Федерации развитие туристской отрасли чрезвычайно важно, так как данная отрасль является благоприятной средой для функционирования предприятий среднего и малого бизнеса и перспективна для привлечения иностранных инвестиций в широких масштабах и в короткие сроки. Туристический бизнес стимулирует развитие других отраслей народного хозяйства: строительства, торговли, сельского хозяйства, производства товаров народного потребления, связи. Крупные мероприятия, такие, как Всемирная универсиада в Казани 2013 г., зимние Олимпийские и Паралимпийские игры в Сочи 2014 г., чемпионаты мира по хоккею и по футболу в 2016 и 2018 годах, определяют новые тенденции в развитии туризма в нашей стране. С каждым годом туристический рынок становится все более равновесным, формы сотрудничества туроператоров с поставщиками туристических услуг – все более разнообразными и совершенными, ассортимент предложений на рынке – широким и дифференцированным. Интерес к культурно-познавательному и природно-ориентированному туризму растет в мире, что делает Российскую Федерацию наиболее привлекательной туристской дестинацией для российских и иностранных туристов. Оценка положительного воздействия въездного и внутреннего туризма во многом очевидна, поскольку растущие прибытия граждан в туристские регионы, вызывают позитивные экономические явления, связанные с ростом производства национального туристического продукта, привлечением личных сбережений туристов, созданием активного потребительского рынка в туристическом центре и ростом инвестиционной привлекательности местной туристической индустрии.

Для российской туристической отрасли 2017 г. оказался особенно резонансным с точки зрения влияния различного рода кризисов (социального, политического, экономического, природного, техногенного характера) на мировой туризм. В этой связи, Роспотребнадзору в течение 2017 г. приходилось оперативно реагировать на возникающие вызовы и угрозы.

Достаточно вспомнить случаи массового заболевания энтеровирусной инфекцией «коксаки» в Турецкой Республике. Многочисленные письменные обращения граждан по данному вопросу направлялись в адрес Роспотребнадзора, туристам разъяснялись требования законодательства Российской Федерации применительно к данной ситуации. На официальный электронный адрес Роспотребнадзора поступило более 500 обращений с жалобами туристов на ухудшение здоровья во время нахождения в течение отпуска на турецких курортах, случаи заболевания отмечались в различных отелях городов Сиде, Аланья, Белек, Кемер, Анталья и др. Наибольшее число заболевших – дети до 14 лет. Роспотребнадзором был направлен запрос в адрес Министерства здравоохранения Турецкой Республики об эпидемиологической ситуации. Уведомление об угрозе безопасности здоровью туристов, пребывающих на отдыхе в Турецкой Республике было должным образом направлено и получено также и Федеральным агентством по туризму.

Функция по информированию туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, предусматривающая опубликование соответствующих официальных сообщений на этот счет в государственных средствах массовой информации, статьей 14 Федерального Закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон № 132-ФЗ) возложена на Ростуризм (согласно пункту 5.3.2 Положения о Федеральном агентстве по туризму, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г.

№ 901, Ростуризм «информирует в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания»).

В течении августа месяца 2017 г. Роспотребнадзор также поступило более 400 жалоб от потребителей на отказ туроператоров по возврату денежных средств либо перебронированию туров, из них свыше 80 % всех жалоб касаются ООО «Туроператор Библио Глобус» и ООО «Пегас-Туристик». В Роспотребнадзоре проведено совещание с участниками туристического рынка и Ассоциацией туроператоров России (АТОР). В совещании приняли участие представители ООО «НТК Интурист», ООО «Анекс туризм групп», ООО «ГТ-Тревел» (Tui), ООО «Компания ТЕЗ ТУР». На совещании было особо подчеркнuto, что на туроператорах и турагентах лежит обязанность по обеспечению безопасности оказываемых туристских услуг. Безопасность услуг для здоровья туристов обеспечивается, в том числе, за счет своевременного предоставления информации об угрозах, с которыми может столкнуться турист. Ключевой темой встречи стало совершенствование алгоритмов информирования Роспотребнадзора о ситуациях, которые могут нести риски распространения инфекционных и массовых неинфекционных заболеваний в различных регионах мира. В ходе совещания отмечено, что необходимы более четкие правовые механизмы по информированию туроператорами уполномоченных органов при возникновении рисков в зонах туристической активности российских граждан. В результате совещания принято решение о проработке Ассоциацией туроператоров России (АТОР) проекта изменений в договоры между операторами и контрагентами в принимающей стране по включению в них условий об обязательном информировании принимающей стороной российских туроператоров о рисках инфекционного и неинфекционного характера. Для сохранения здоровья российских граждан достигнута договоренность об обучении представителей туроператоров, выезжающих за рубеж для оценки гостиничного фонда, основным требованиям санитарно-эпидемиологической безопасности.

Роспотребнадзором, в рамках обеспечения безопасности российских туристов, проведено совещание с представителями Всероссийского союза страховщиков (ВСС) и крупнейших страховых компаний (АО «ЕРВ Туристическое Страхование», САО «ВСК», ОАО «АльфаСтрахование», СПАО «Ингосстрах», ООО «СК «Согласие», СПАО «РЕСО-Гарантия»). На совещании было особо подчеркнuto, что законодательством о туризме и законодательством о защите прав потребителей на туроператоров и турагентов возложена обязанность по обеспечению безопасности оказываемых туристских услуг. В этой связи важное значение имеет своевременное получение туроператором из различных источников, в том числе от страховых компаний, полной и достоверной информации о случаях, связанных с инфекционными заболеваниями туристов, выезжающих за границу. Участники страхового рынка выразили готовность в целях обеспечения безопасности российских туристов принимать дополнительные меры, связанные с передачей информации об угрозах безопасности здоровью туристов, в том числе за счет механизмов саморегулирования и путем совершенствования договорной базы с туроператорами. Было принято решение о проработке Всероссийским союзом страховщиков совместно с Роспотребнадзором алгоритма обмена сведениями о количестве страховых случаев, связанных с инфекционными заболеваниями туристов, выезжающих за границу, а также о проработке алгоритма информирования участников туротрасли о возможных рисках инфекционных заболеваний, с которыми могут столкнуться туристы. Помимо этого, Всероссийскому союзу страховщиков предложено проанализировать правила страхования и договоры страхования, на предмет исключения из них условий, которые могут ущемлять права потребителей.

В целях защиты прав российских потребителей туристских услуг Роспотребнадзором было подготовлено и направлено в свои территориальные органы поручение об оказании необходимой консультационной и правовой помощи российским туристам, пострадавшим от действий туроператоров и турагентов.

В целом в августе 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзор обратилось более 1 700 российских граждан с жалобами на нарушение их прав в сфере выездного туризма, из них около 1 200 случаев было непосредственно связано с организацией отдыха в Турецкой Республике. В целях информирования потребителей об их правах за указанный период размещено более 500 информационных материалов в СМИ.

В 2017 г. 6 туроператоров (из них 4 осуществляющих деятельность в сфере международного выездного туризма) прекратили свою туроператорскую деятельность: ООО «Аэлита Тревел», ООО «Вектурия», ООО «Крымский навигатор», ООО «ТЕРРА», ООО «Вэст-лайн тревел», ООО «Сто морей». Роспотребнадзор активно оказывал содействие пострадавшим от указанных выше компаний, туристам: осуществлялось консультирование туристов и турагентов о действиях в сложившейся ситуации, в рабочем порядке было налажено взаимодействие со страховыми компаниями. На 1 января 2018 г. в Едином федеральном реестре туроператоров, ведение которого осуществляется Федеральным агентством по туризму значатся 4 553 туроператора.

В сентябре 2017 г., в связи с прекращением Авиакомпанией «ВИМ-Авиа» чартерных перевозок из Москвы и других городов Российской Федерации, Роспотребнадзор оказывал всевозможную помощь российским туристам. В целях оперативного и своевременного доведения до туристов, находящихся на отдыхе за пределами территории Российской Федерации, которые имели на руках оплаченные обратные авиабилеты Авиакомпанией «ВИМ-Авиа», также была создана «горячая линия», которая работала до урегулирования возникшей ситуации и возвращения всех туристов (около 40 000 чел.) в Российскую Федерацию, на интернет-сайте Роспотребнадзора был опубликован официальный пресс-релиз, разъясняющий потребителям их права.

Вместе с тем важным является вопрос формирования нормативно-правовой базы, обеспечивающей надлежащее функционирование туристской индустрии, эффективную защиту прав и законных интересов туристов, их безопасности, а также качества предоставляемых туристских услуг.

В 2017 г. вступили в силу законодательные акты, которые внесли существенные изменения в законодательство Российской Федерации, регулирующие правоотношения в сфере туризма, в первую очередь изменения и дополнения в Закон № 132-ФЗ. Так, федеральным законом от 2 марта 2016 г. № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность», вступившим в силу с 1 января 2017 г. расширен перечень используемых основных понятий в сфере туризма, введены новые статьи, устанавливающие полномочия органов государственной власти Российской Федерации в сфере туризма, полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации по созданию благоприятных условий для развития туризма в субъектах Российской Федерации и права органов местного самоуправления по созданию благоприятных условий для развития туризма.

Существенные изменения внесены в условия (требования) осуществления туроператорской деятельности. Наряду с этим установлен прямой запрет на осуществление туроператорской деятельности юридическим лицом, сведения о котором отсутствуют в Едином федеральном реестре туроператоров, а также на осуществление туроператорской деятельности в определенной сфере туризма (выездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм) туроператором, сведения о котором отсутствуют в



указанном реестре. В этой связи внесены изменения в статью 14.51 КоАП РФ, предусматривающие ужесточение санкций за нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности.

Отдельно необходимо отметить, что федеральным законом были определены понятие и правовой режим «электронной путевки», а также установлены правовые основы формирования единой информационной системы электронных путевок.

В целях дополнительного обеспечения безопасности несовершеннолетних туристов и повышения качества отдыха и оздоровления детей был принят Федеральный Закон от 28 декабря 2016 г. № 465-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования государственного регулирования организации отдыха и оздоровления детей». Данным Федеральным законом конкретизированы полномочия федерального органа исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в сфере организации отдыха и оздоровления детей. Дополнительные обязанности были возложены на организации отдыха детей и их оздоровления:

– создавать безопасные условия пребывания в ней детей, присмотра и ухода за ними, организации их питания, перевозки к местам отдыха и обратно, содержания детей в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими и иными требованиями и нормами, обеспечивающими жизнь и здоровье детей, работников организации отдыха детей и их оздоровления, включая соблюдение требований обеспечения антитеррористической защищенности, наличие охраны или службы безопасности, спасательных постов в местах купания детей, а также наличие санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии деятельности, осуществляемой организацией отдыха детей и их оздоровления, санитарно-эпидемиологическим требованиям;

– обеспечивать соответствие квалификации работников организации отдыха детей и их оздоровления соответствующим профессиональным стандартам или квалификационным требованиям в соответствии с трудовым законодательством.

Кроме того, туроператоры, турагенты и организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание обязаны соблюдать установленные требования к туристским маршрутам и порядку организации их прохождения несовершеннолетними туристами, являющимися членами организованной группы несовершеннолетних туристов, а также порядок уведомления уполномоченных органов государственной власти о месте, сроках и длительности прохождения таких маршрутов (ст. 14 Закона № 132-ФЗ). Установлено, что в целях обеспечения безопасности туризма, необходимо информировать МЧС России о маршрутах передвижения, связанных с повышенным риском. Внесенные изменения направлены на повышение защиты интересов потребителей туристских услуг и качества предоставляемых услуг, а также на усиление ответственности туроператоров.

Дополнительно в Закон № 132-ФЗ внесены изменения, касающиеся обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения, принят Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ (в первом и во втором чтении проект данного Федерального закона рассматривался в марте и декабре 2017 г.). Данным Федеральным законом вводится обязательная классификация гостиниц, осуществляемая в настоящее время добровольно (за исключением установленных иными федеральными законами случаев), и уточняются требования к классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей.

Классификация гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей осуществляется аккредитованными организациями. Аккредитация организаций, осуществляющих соответствующую классификацию, проводится уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (в настоящее время Минкультуры России). Аккредитация действует три года и позволяет осуществлять классификацию гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей на всей территории Российской Федерации при условии уведомления уполномоченных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых планируется осуществлять соответствующую классификацию. По результатам классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей выдаётся свидетельство о присвоении гостинице, горнолыжной трассе или пляжу определённой категории, которое действует три года.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти ведёт перечень аккредитованных организаций и единый перечень классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей и размещает сведения, содержащиеся в этих перечнях, на своём официальном сайте в сети интернет.

Указанным Законом № 132-ФЗ предусматриваются основания для отказа в аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей, основания для отказа в классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей, а также основания для приостановления и прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице, горнолыжной трассе или пляжу определённой категории.

В соответствии с данным законом обязательная классификация гостиниц осуществляется поэтапно в зависимости от количества гостиничных номеров. При этом под гостиницей понимается средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утверждённым Правительством Российской Федерации.

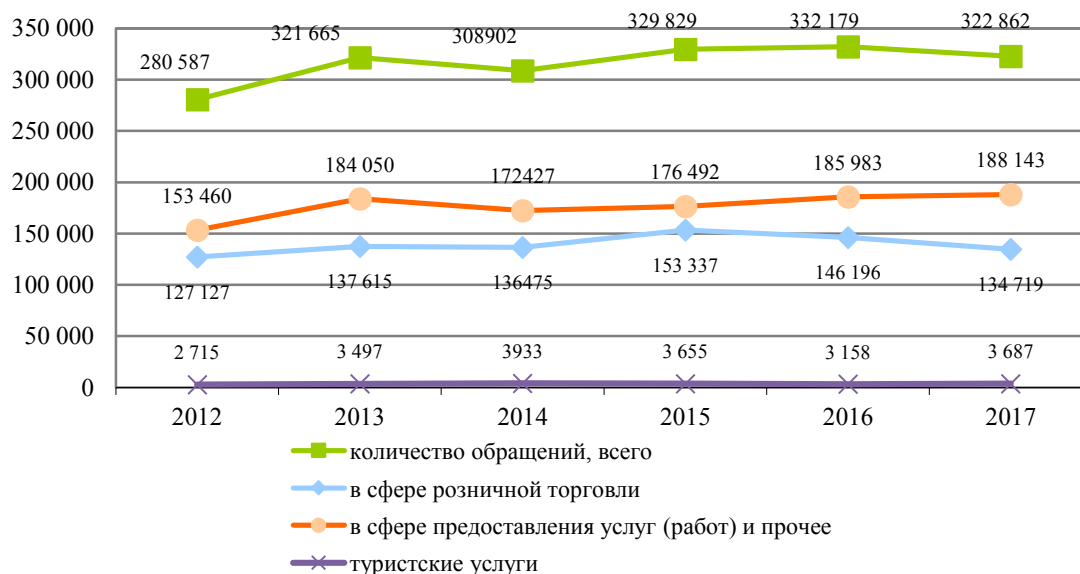
К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций.

За предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определённой категории, а также за использование в рекламе, названии гостиницы и деятельности, связанной с использованием гостиницы, категории, не соответствующей указанной в свидетельстве, установлена административная ответственность. Закон вступает в силу с 1 января 2019 г. (за исключением отдельных положений, вступающих в силу с 1 июля 2019 г.).

Приказом Минкультуры России от 31 октября 2016 г. № 2386 утверждены типовые формы договоров, заключаемых между туристом и турагентом, туристом и туроператором (зарегистрирован в Минюсте России 13 апреля 2017 г. № 46358). Принятие новых форм договоров обусловлено вступлением в силу с 1 января 2017 г. новой редакции Закона № 132-ФЗ, которой, в частности, Минкультуры России было наделено полномочиями по утверждению типовых взамен примерных форм договоров о реализации туристского продукта между туроператором и туристом и между турагентом и туристом. Также были установлены особенности реализации туристского продукта турагентом. В договоре, заключаемом между турагентом и туристом, должны содержаться, в частности, следующие условия: информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента; обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных

от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором; обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту; обязанность турагента предоставить туристу копию доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта; условие об ответственности турагента перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение.

В 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 3 687 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что на 16 % больше, чем в 2016 г. (3 158 обращений). Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 6 лет с 2012 по 2017 гг. приведена на рис. 2.5.1.



**Рис. 2.5.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 2012–2017 гг.

В общем объеме всех полученных в 2017 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг (3 687) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (3 011), составила 81,7 % (в 2016 г. доля данных обращений составляла 82,7 %, в 2015 г. – 84,2 %, в 2014 г. – 73,3 %, в 2013 г. – 79,1 %, в 2012 г. – 78,9 %), из которых 516 устных и 2 495 письменных обращений.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2017 г. 654 единицы, что на 22,9 % больше по сравнению с 2016 г. (532). За 2017 г. было рассмотрено 3 603 обращения, из которых в 89,8 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (3 236); 4,6 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (6 315); 3,2 % стали основанием для проведения проверок (116); 1,9 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (68). По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 216 прото-

колов об административных правонарушениях (в 2016 г. рассмотрены 3 082 обращения, составлено 429 протоколов, в 2015 г. рассмотрены 3 500 обращений, составлено 393 протокола); подано 90 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 83 иска, заявления; в 2015 г. – 96 исков, заявлений); 3 материала, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 4 материала; в 2015 г. – 8 материалов). Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 734 проверки субъектов рынка туристских услуг (в 2016 г. – 2 187 проверок; в 2015 г. – 1 675 проверок).

Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг представлены в табл. 2.5.1 и 2.5.2 и на рис. 2.5.2 и 2.5.3.

Таблица 2.5.1

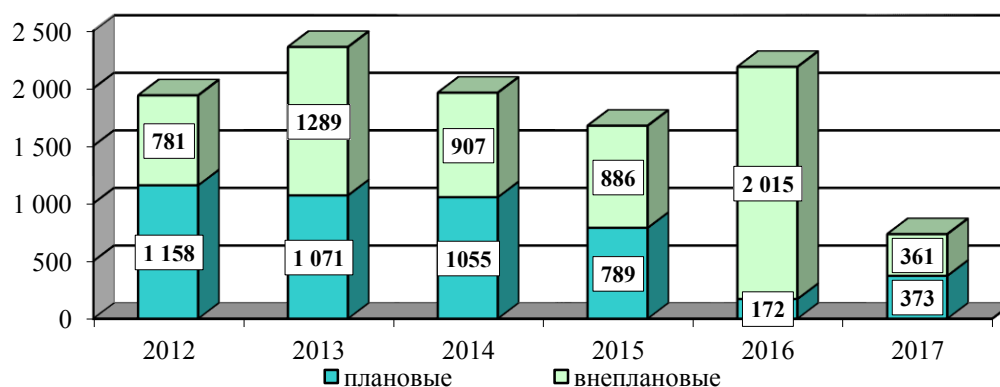
**Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2012–2017 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	1 939	1 158	781	5 513	2,8
2013	2 360	1 071	1 289	6 088	2,6
2014	1 962	1 055	907	7 223	3,7
2015	1 675	789	886	5 008	3
2016	2 187	172	2 015	3 490	1,6
2017	734	373	361	1 214	1,7

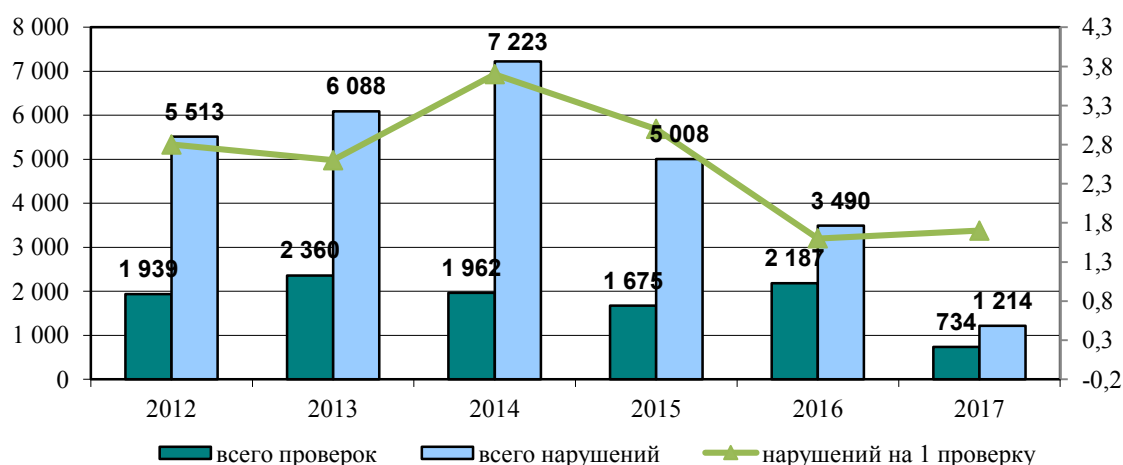
Таблица 2.5.2.

**Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2012–2017 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	1 939	1 158	781	5 513	2,8
2013	2 360	1 071	1 289	6 088	2,6
2014	1 962	1 055	907	7 223	3,7
2015	1 675	789	886	5 008	3
2016	2 187	172	2 015	3 490	1,6
2017	734	373	361	1 214	1,7



**Рис. 2.5.2.** Структура плановых и внеплановых проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, по Российской Федерации за 2012–2017 гг.



**Рис. 2.5.3.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2017 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2017 гг. представлена в табл. 2.5.3.

Таблица 2.5.3

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2017 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	2	3	4	5	6	7
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 513	6 088	7 223	5 008	3 490	1 214
из них:						
Закона «О защите прав потребителей»,	3 278	3 586	4 265	2 797	2 210	760
в т. ч. по статьям:						

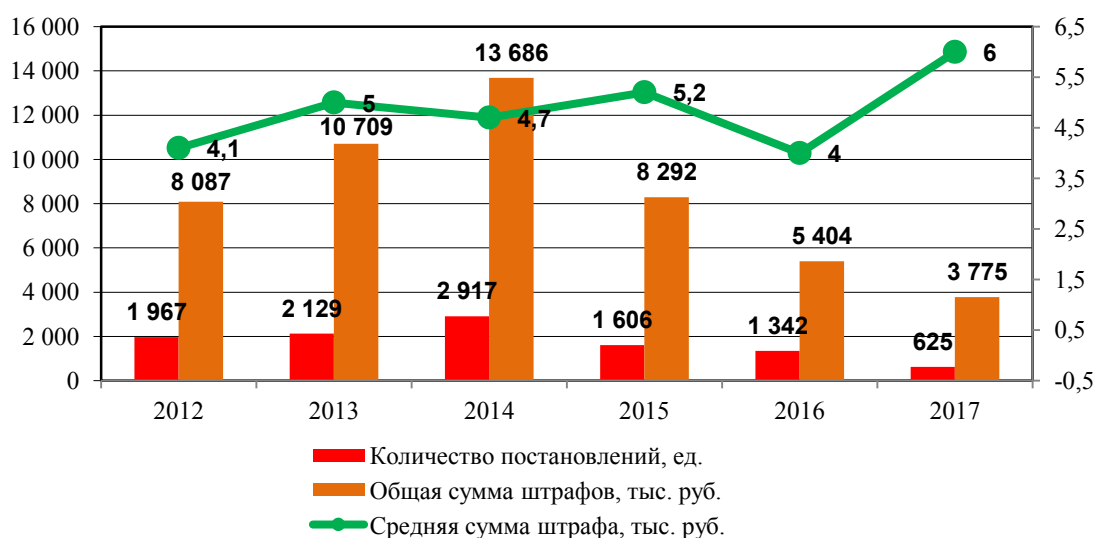
Продолжение табл. 2.5.3

1	2	3	4	5	6	7
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	103	143	154	118	57	47
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	4	3	0	5	6
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9	15	74	16	24	12
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 464	1 699	2 062	1 262	1 362	370
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	63	61	78	41	39	9
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 106	1 164	1 202	879	438	182
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	526	500	692	481	285	134

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2017 г. составлен 651 протокол об административном правонарушении (в 2016 г. – 1 419, в 2015 г. – 1 733; в 2014 г. – 2 833; в 2013 г. – 2 354; в 2012 г. – 2 128).

В 2017 г. вынесено 625 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2016 г. – 1 342; в 2015 г. – 1 606; в 2014 г. – 2 917; в 2013 г. – 2 129; в 2012 г. – 1 967) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 3 775, 4 тыс. руб. (в 2016 г. – 5 404,3 тыс. руб.; в 2015 г. – 8 291,5 тыс. руб.; в 2014 г. – 13 686, 1 тыс. руб.; в 2013 г. – 10 709,0 тыс. руб.; в 2012 г. – 8 086,7 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа составила 6 тыс. руб. (в 2016 г. – 4 тыс. руб.; в 2015 г. – 5,2 тыс. руб.; в 2014 г. – 4,7 тыс. руб.; в 2013 г. – 5 тыс. руб.; в 2012 г. – 4,1 тыс. руб.) (рис. 2.5.4).



**Рис. 2.5.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2017 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2017 г. направлено 40 дел об административных правонарушениях (в 2016 г. – 108; в 2015 г. – 175; в 2014 г. – 224; в 2013 г. – 133; в 2012 г. – 165).

По данным Федерального агентства по туризму в 2017 г. Ростуризм рассмотрено 2 662 письменных и электронных обращений граждан, в том числе в рамках личного приема граждан непосредственно в Ростуризме.

Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, осуществляющих туристскую деятельность, в том числе:

- ненадлежащее качество оказываемых услуг;
- отказ в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении на законных основаниях договора о реализации туристского продукта (отказе от исполнения договора);
- непредоставление или предоставление не в полном объеме обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристского продукта;
- иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций.

В результате таких действий, туристы, как правило, получают испорченный отдых, игнорирование справедливых требований, грубое попираание их прав, причинение значительного материального ущерба и морального вреда.

В качестве первоочередной задачи на 2018 г. необходимо определить разработку нового Федерального закона, который бы регулировал не только туристскую деятельность, но и всю туристскую инфраструктуру в комплексе. Действующий Закон № 132-ФЗ был принят более 20 лет назад, за истекший период в него внесено уже множество изменений, но все равно, указанный закон ориентирован в большей степени на нужды выездного туризма. При этом данным законом не урегулированы важные вопросы, связанные с деятельностью перевозчиков, отельеров, представителей других отраслей по обслуживанию туристов, а также их взаимодействием с туристическими компаниями.

## 2.6. Транспортные услуги

В 2017 г., по данным Министерства транспорта Российской Федерации, объем перевозок пассажиров транспортом общего пользования увеличился, составил 499,1 млрд пасс.-км. (109,0 к уровню 2016 г.). Увеличение произошло по всем видам пассажирского транспорта, включая железнодорожный, автомобильный, водный.

Наибольшей величины показатели в сторону увеличения достигли на воздушном транспорте (120,2 % к уровню 2016 г.), перевезено 105 млн пассажиров, указанный объем перевозок пассажиров стал наивысшим показателем в истории гражданской авиации. Российскими аэропортами было обслужено более 186 млн российских и иностранных пассажиров на международных и внутренних маршрутах. Данный показатель увеличился на 17 % по отношению к 2016 г.

По всем основным показателям, а именно: пассажиро- и грузообороту, количеству перевезенных пассажиров, а также количеству перевезенных грузов и почты, проценту занятости пассажирских кресел, как на международных, так и внутренних линиях в 2017 г. наблюдается устойчивый рост.

Отдыхающие и туристы продолжали активно посещать курорты Крыма и Краснодарского края, пользуясь услугами воздушного транспорта. Аэропорты Краснодарского края (Сочи, Геленджик, Анапа) в 2017 г. показали рост 5,7 % и обслужили 7 340 тыс. пассажиров, что является рекордным показателем для этих курортных центров за всю историю их существования. По итогам 2017 г. в Республику Крым было перевезено более 5 128 тыс. пассажиров, что практически соответствует 2016 г. В свою

очередь, объем перевезенных пассажиров на международных линиях в 2017 г. также показал значительный рост и составил почти 42,5 млн пассажиров, что превысило показатель 2016 г. на 32 %.

В 2017 г. были приняты важнейшие законодательные акты, кардинальным образом меняющие отношения потребитель-исполнитель в сфере транспортных услуг. В том числе принят Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 228-ФЗ «О внесении изменений в Воздушный кодекс Российской Федерации в части провоза багажа», направленный на оптимизацию авиаперевозок на внутренних линиях путем предоставления возможности заключить договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при его расторжении и не предусматривающий норму бесплатного провоза багажа. Норма бесплатного провоза багажа устанавливается перевозчиком, предусматривает количество мест багажа и вес багажа на одного пассажира воздушного судна и составляет не менее десяти килограммов. Данным Федеральным законом на перевозчика или уполномоченное лицо возлагается обязанность информировать пассажира воздушного судна об условиях провоза багажа и ручной клади до заключения договора воздушной перевозки, вводится термин «ручная кладь» и устанавливается порядок бесплатного провоза ручной клади в пределах нормы, которая устанавливается перевозчиком в соответствии с федеральными авиационными правилами и позволяет размещать ручную кладь в пассажирской кабине воздушного судна.

Принят Федеральный закон от 27 ноября 2017 г. № 338-ФЗ «О внесении изменений в Воздушный кодекс Российской Федерации в связи с присоединением Российской Федерации к Конвенции для унификации некоторых правил международных перевозок от 28 мая 1999 года», направленный на приведение законодательства Российской Федерации в сфере воздушных перевозок в соответствии с международными правовыми нормами, что обеспечит дальнейшую интеграцию национальной транспортной системы в международную транспортно-логистическую систему. Так, Конвенцией для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок от 28 мая 1999 г. (Монреальская) предусматривает возможность оформления документов, необходимых для воздушных перевозок пассажиров, багажа, почты, грузов, в электронном виде. Соответствующие изменения вносятся в пункт 3 статьи 105 Воздушного кодекса Российской Федерации (далее – ВК РФ). В новой редакции пункта 2 статьи 117 ВК РФ уточняется определение периода воздушной перевозки пассажира.

Федеральный закон от 29 декабря 2017 г. № 442-ФЗ «О внеуличном транспорте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» устанавливает правовые условия функционирования внеуличного транспорта (метрополитена, монорельсового транспорта, подвесной канатной дороги, фуникулера). А также основы организации транспортного обслуживания населения внеуличным транспортом в Российской Федерации. Применительно к сфере внеуличного транспорта определяются понятия «перевозка», «перевозчик», «пассажир», «объекты инфраструктуры», «станция», «пути внеуличного транспорта», «маршрут регулярных перевозок», регулируются полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сфере внеуличного транспорта, отношения, возникающие между перевозчиком и пассажиром при оказании услуг по перевозке внеуличным транспортом, включая содержание договора перевозки пассажира, права и обязанности перевозчика, пассажира, ответственность перевозчика и особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов, вопросы обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика.



В 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 6 895 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, что на 18,4 % больше, чем в 2016 г. (5 822 обращения). В общем объеме всех полученных в 2017 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (6 895), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (5 611), составила 81,4 % (в 2016 г. доля данных обращений составляла 84,5 %, в 2015 г. – 88,4 %, в 2014 г. – 85,7 %, в 2013 г. – 89,2 %, в 2012 г. – 89,6 %), из которых 580 устных и 5 031 письменное обращение.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2017 г. 1 264 единицы, что на 46,8 % больше по сравнению с 2016 г. (861).

За 2017 г. было рассмотрено 6 725 обращений, из которых в 76,8 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (5 166); 17 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (1 141); 1,4 % стали основанием для проведения проверок (93); 2,1 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (149).

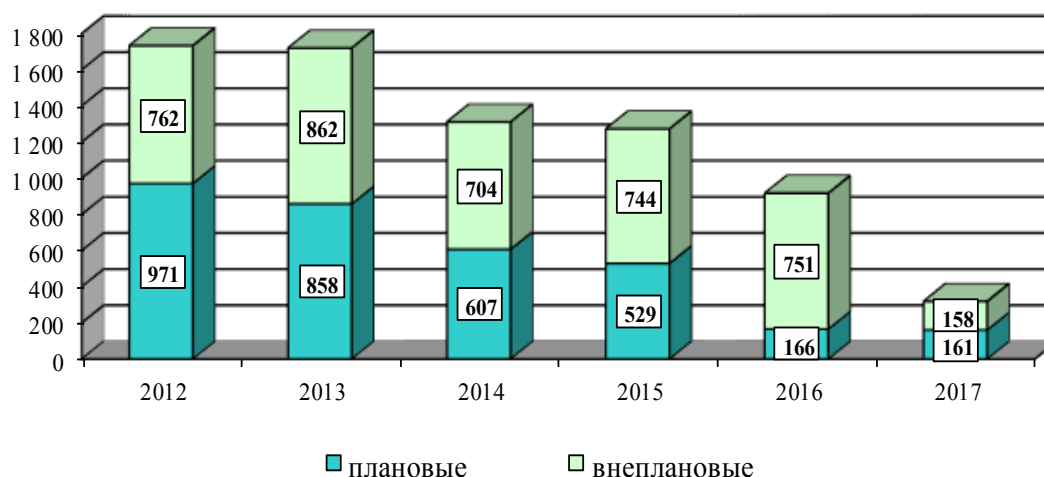
По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 148 протоколов об административных правонарушениях (в 2016 г. рассмотрены 5 724 обращения, составлено 413 протоколов, в 2015 г. рассмотрены 6 365 обращений, составлено 527 протоколов); подано 33 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 30 исков, заявлений; в 2015 г. – 57 исков, заявлений).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 319 проверок субъектов рынка транспортных услуг (в 2016 г. – 917 проверок; в 2015 г. – 1 273 проверки) (табл. 2.6.1, рис. 2.6.1 и 2.6.2).

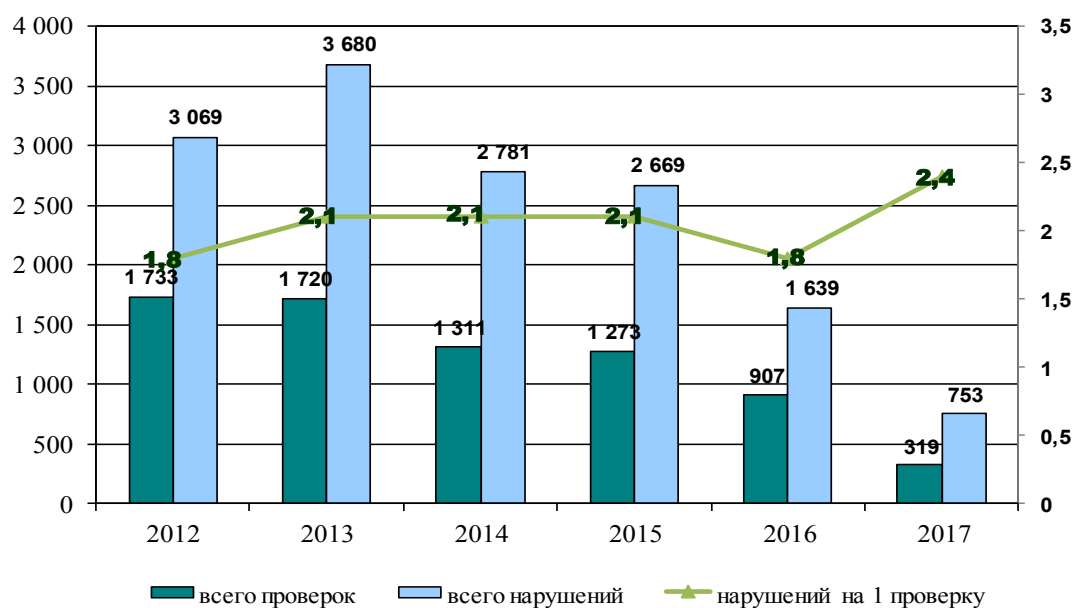
Таблица 2.6.1

**Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2012–2017 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	1 733	971	762	3 069	1,8
2013	1 720	858	862	3 680	2,1
2014	1 311	607	704	2 781	2,1
2015	1 273	529	744	2 669	2,1
2016	917	166	751	1 639	1,8
2017	319	161	158	753	2,4



**Рис. 2.6.1.** Структура плановых и внеплановых проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, по Российской Федерации за 2012–2017 гг.



**Рис. 2.6.2.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2017 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2017 гг. представлена в табл. 2.6.2.

Таблица 2.6.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2017 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	3 069	3 680	2 781	2 669	1 639	753
из них:						
Закона «О защите прав потребителей»,	1 851	2 131	1 744	1 562	1 105	499
в т. ч. по статьям:						
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	85	137	146	135	125	113
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4	8	5	14	27	5
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	26	18	21	25	84	25
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 459	1 689	1 354	1 079	688	276
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	69	69	23	35	9	7
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	74	45	37	61	54	29
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	134	165	158	213	118	44

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2017 г. составлено 457 протоколов об административном правонарушении (в 2016 г. – 726, в 2015 г. – 1 095; в 2014 г. – 1 198; в 2013 г. – 1 380; в 2012 г. – 1 323).

В 2017 г. вынесено 484 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2016 г. – 793; в 2015 г. – 1 156; в 2014 г. – 1 135; в 2013 г. – 1 325; в 2012 г. – 1 278) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 4 016 тыс. руб. (в 2016 г. – 5 728,6 тыс. руб.; в 2015 г. – 6 474,7 тыс. руб.; в 2014 г. – 5 987,4 тыс. руб.; в 2013 г. – 4 532 тыс. руб.; в 2012 г. – 3 457,7 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа составила 8,3 тыс. руб. (в 2016 г. – 7,2 тыс. руб.; в 2015 г. – 5,6 тыс. руб.; в 2014 г. – 5,3 тыс. руб.; в 2013 г. – 3,4 тыс. руб.; в 2012 г. – 2,7 тыс. руб.) (рис. 2.6.3).



**Рис. 2.6.3.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2017 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2017 г. направлено 25 дел об административных правонарушениях (в 2016 г. – 60; в 2015 г. – 94; в 2014 г. – 120; в 2013 г. – 121; в 2012 г. – 82).

Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (далее – Управление) совместно с ОАО «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД») провело в 2017 г. более 10 акций «Общественная приемная – «Защита прав потребителя – пассажира железнодорожного транспорта».

С 12 по 18 марта 2017 г. на крупных вокзалах дальнего и пригородного железнодорожного сообщения специалисты территориальных отделов Управления и специалисты ОАО «РЖД», региональных пригородных пассажирских компаний провели прием граждан по вопросам улучшения качества перевозок пассажиров в пригородном сообщении.

На Ленинградском вокзале г. Москвы Управлением совместно с Московской межрегиональной транспортной прокуратурой, Северной транспортной прокуратурой, ОАО «Московско-Тверская пригородная пассажирская компания», линейным отделом Главного Управления на транспорте МВД России, сотрудниками вокзала проведен выездной прием граждан. В ходе мероприятия пассажиры были ознакомлены с правилами проезда на поездах дальнего следования и пригородного сообщения, возврата проездных документов. Особое внимание уделено проблеме несанкционированной торговли на объектах железнодорожного транспорта и контролю за соблюдением норм, установленных Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». По всем вопросам, обратившимся даны исчерпывающие разъяснения. Вопросы, требующие проведения проверки и принятия решения, приняты к рассмотрению и исполнению в рамках компетенции. Представителям коммерческих организаций разъяснен порядок проведения проверок органами контроля.

Также на каждой из 15 железных дорог, входящих в структуру железных дорог Российской Федерации, территориальные отделы Управления и компании-перевозчики проводили соответствующие мероприятия с учетом их значимости для каждой железной дороги.

19 апреля 2017 г. на Казанском вокзале г. Москвы состоялся «Пассажирский Форум-2017», посвященный развитию транспортных услуг в сфере дальних и пригородных пассажирских перевозок, а также современных сервисов для пассажиров.

В мероприятии приняли участие представители Минтранса России, Федерального агентства по туризму, Управления, ОАО «РЖД» представители общественных организаций и туристического бизнеса. На форуме обсуждались новые форматы туристических продуктов на железнодорожном транспорте: туры выходного дня, паровозные ретротуры, железнодорожные круизы.

29 мая 2017 г. в г. Ростов-на-Дону на железнодорожном вокзале ст. Ростов-Главный состоялась социально-профилактическая акция «Общественная приемная», посвященная вопросам безопасности и улучшения качества обслуживания пассажиров в период массовых летних перевозок. В акции приняли участие специалисты Северо-Кавказского территориального отдела Управления, руководители пассажирского комплекса Северо-Кавказской железной дороги ОАО «РЖД» и Ростовского линейного Управления МВД России на транспорте.

В период с 11 по 15 ноября 2017 г. почти на 70 станциях пригородного сообщения работали общественные приемные «Добро пожаловать!» по вопросам развития пассажирских перевозок железнодорожным транспортом в пригородном сообщении. Главной задачей акции «Добро пожаловать!» являлась разъяснительная работа с населением о тенденциях развития пригородных пассажирских перевозок в Российской Федерации, а также о проблемах сохранения и развития пригородного железнодорожного транспорта в отдельных регионах. В ходе акции специалисты пригородных пассажирских компаний, территориальных отделов Управления отвечали на все возникающие у пассажиров вопросы, связанные с пассажирскими перевозками в пригородных поездах. В ходе проводимой акции пассажиры пригородных поездов заполняли анкеты со своими отзывами и предложениями по работе пригородного транспорта в целом. Специальную анкету можно было получить у информационных стоек, отмеченных знаком «Добро пожаловать!»; специалисты территориальных отделов Управления помогали с ее заполнением.

Вся собранная в рамках акции информация проанализирована и передана региональным пригородным пассажирским компаниям для принятия мер по улучшению работы пригородного железнодорожного транспорта.

Всего в акции приняли участие 1 154 человека. Они заполнили 923 «Анкеты пассажира пригородного поезда», в которых оставили свои пожелания и предложения по улучшению работы пригородного комплекса; ещё 128 человек высказали своё устное мнение.

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, запланированных на 2018 г. проверок.

## **2.7. Образовательные услуги**

По информации, поступившей от Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, в целях реализации полномочий, предусмотренных статьей 97 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ) и Правилами осуществления мониторинга системы образования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662, Рособнадзором в ноябре 2017 г. проведен мониторинг системы высшего образования в отношении 1 592 образовательных организаций высшего образования, включая филиалы (за исключением федеральных государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, указанных в статье 81 Федерального закона № 273-ФЗ) (рис. 2.7.1).

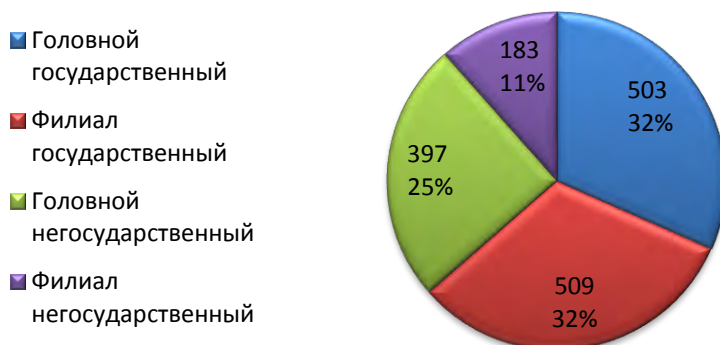


Рис. 2.7.1. Участники мониторинга

В результате проведения мониторинга были выявлены нарушения у 86,5 % проанализированных образовательных организаций высшего образования (в 2016 г. – у 85 %; в 2015 г. – у 93 %), а у 10 % этих нарушений более 30 % (в 2016 г. – у 17 %; в 2015 г. – у 28,5 %). При этом, следует отметить, что в 2017 г. существенно увеличилось количество оцениваемых при мониторинге параметров (всего 198 параметров), что привело к незначительному росту по сравнению с 2016 г. количества вузов, у которых выявлены нарушения (рис. 2.7.2).

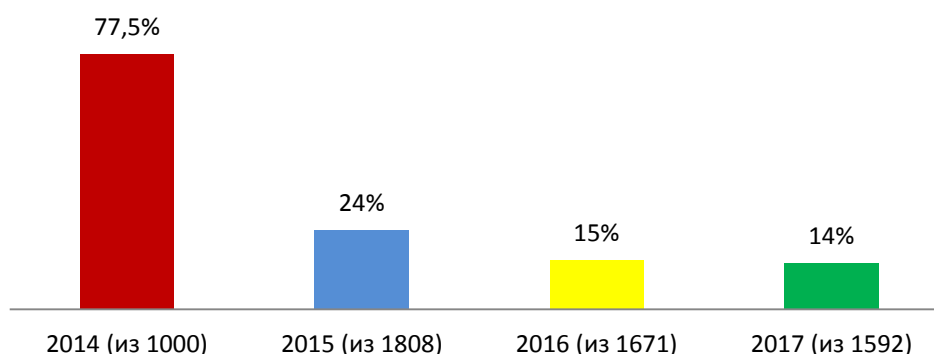


Рис. 2.7.2. Динамика доли вузов, в которых выявлено более 35 % нарушений

В соответствии с приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 на официальном сайте образовательной организации должен быть создан специальный раздел «Сведения об образовательной организации».

В 2017 г. данный раздел отсутствует на сайтах 6 % образовательных организаций (в 2016 г. – 8 %; в 2015 г. – 26 %).

Мониторинг размещения на официальных сайтах требуемых законодательством сведений показал, что наиболее распространенным нарушением является отсутствие нормативных актов, регламентирующих режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями), правила внутреннего распорядка обучающихся и др.

У 482 образовательных организаций на сайте отсутствует информация об использовании при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Сведения о базе данных электронного каталога, наличие которой регламентировано федеральным государственным образовательным стандартом, имеется у 76,9 % образовательных организаций, что в сравнении с 2016 г. (53,5 %) свидетельствует о положительной динамике в части устранения данного несоответствия.

На сайтах 10 % вузов (в 2016 г. – 15 %, в 2015 г. – 25 %) в неполном объеме представлена информация о персональном составе педагогических работников.

Анализ соблюдения требований по размещению на официальном сайте сведений об организации и проведению приёмных кампаний 2017 и 2018 гг. показал, что соблюдаются все требования по предоставлению требуемой информации о проведении приёмной кампании 2017 г. у 53 % вузов, о проведении приёмной кампании 2018 г. – у 56 %.

Типовые нарушения при информировании абитуриентов о приёме на 2018/2019 учебный год следующие:

- не размещены на сайте правила приёма (267 вузов);
- не указано количество мест для приёма на обучение по различным условиям поступления (121 вуз);
- не указаны сроки проведения приёма (110 вузов);
- нет данных о минимальном количестве баллов (по различным условиям поступления) (85 вузов);
- не указаны почтовые адреса для направления документов, необходимых для поступления (85 вузов);
- нет данных об общежитиях (54 вуза).

Информация о выявленных по результатам проведенного мониторинга официальных сайтов образовательных организаций высшего образования нарушениях направлена в федеральные органы исполнительной власти, имеющие в своем ведении образовательные организации высшего образования, для принятия мер по устранению выявленных нарушений.

В 2017 г. Рособrnадзором проведено более 300 контрольно-надзорных мероприятий в части соблюдения образовательными организациями законодательства Российской Федерации в сфере образования (в 2016 г. – более 470), в том числе Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. № 706 (далее – Правила).

В соответствии с Правилами исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом «О защите прав потребителей» и Федеральным законом № 273-ФЗ.

Между тем, в нарушение установленных требований образовательные организации до заключения договора и в период его действия не предоставляют заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

При осуществлении в 2017 г. плановых и внеплановых, выездных и документарных контрольно-надзорных мероприятий Рособrnадзором выявлены следующие нарушения Правил оказания платных образовательных услуг:

подпункта «д» пункта 12 – договоры на оказание платных образовательных услуг не содержат реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;

подпункта «е» пункта 12 – договоры на оказание платных образовательных услуг не содержат сведения о телефоне заказчика, месте жительства заказчика;

подпункта «ж» пункта 12 – договоры об оказании платных образовательных услуг не содержат сведения об ответственности исполнителя, заказчика и обучающегося;

подпункта «з» пункта 12 – договоры на оказание платных образовательных услуг не содержат сведения о полной стоимости образовательных услуг;

подпункта «л» пункта 12 – договоры об оказании платных образовательных услуг не содержат сведения о форме обучения;

подпункта «м» пункта 12 – договоры об оказании платных образовательных услуг не содержат сведения о сроках освоения основной образовательной программы;

подпункта «н» пункта 12 – договоры об оказании платных образовательных услуг не содержат сведения о виде документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы).

пункта 13 – в договорах об оказании платных образовательных услуг по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования, заключенных организацией, содержатся условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенного уровня и направленности.

По результатам проведенных в 2017 г. контрольно-надзорных мероприятий уполномоченными лицами Рособнадзора возбуждено 31 дело об административных правонарушениях по части 1 статьи 19.30 КоАП РФ (в 2016 г. – 103). Постановлениями судебных органов образовательные организации, должностные лица образовательных организаций подвергнуты наказаниям в виде административного штрафа на сумму 910 тыс. руб.

Образовательным организациям, допустившим нарушения, выданы 140 предписаний Рособнадзора об устранении нарушений Правил (в 2016 г. – более 300), 36 организациям предписания выданы повторно.

В 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 2 065 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что на 43,7 % больше, чем в 2016 г. (1 437).

В общем объеме всех полученных в 2017 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг (2 065), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (1 685), составила 81,6 % (в 2016 г. доля данных обращений составляла 80,2 %, в 2015 г. – 85,7 %, в 2014 г. – 84,5 %, в 2013 г. – 82,8 %, в 2012 г. – 79,7 %), из которых 309 устных и 1 376 письменных обращений.

За 2017 г. было рассмотрено 2 035 обращений, из которых в 82,5 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (1 678); 9,6 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (196); 6,6 % стали основанием для проведения проверок (135); 1,6 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (32).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 177 протоколов об административных правонарушениях (в 2016 г. рассмотрены 1 400 обращений, составлено 245 протоколов, в 2015 г. рассмотрены 1 320 обращений, составлено 278 протоколов); подано 27 исков (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 44 иска, заявления; в 2015 г. – 43 иска, заявления).

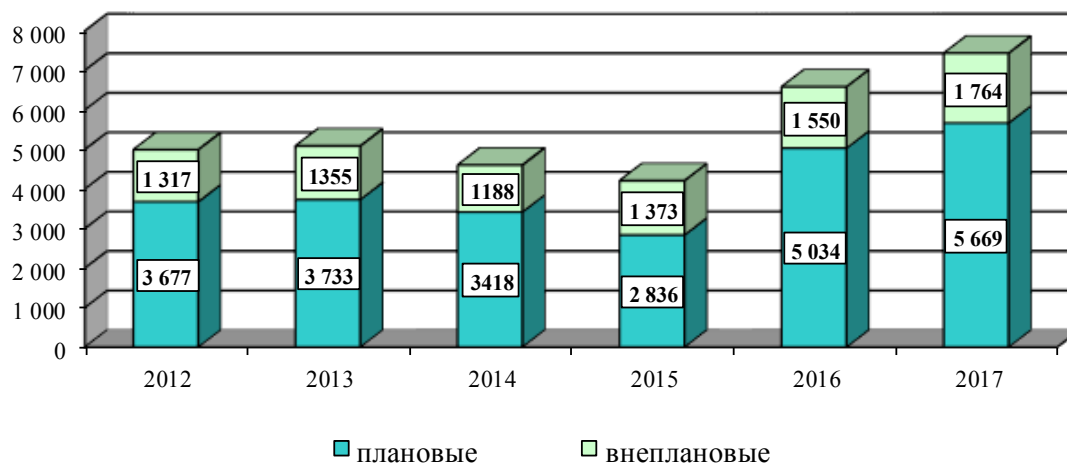
Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 7 433 проверки субъектов, осуществляющих свою деятельность на рынке образовательных услуг (в 2016 г. – 6 584 проверок; в 2015 г. – 4 209 проверок) (табл. 2.7.1, рис. 2.7.3 и 2.7.4).



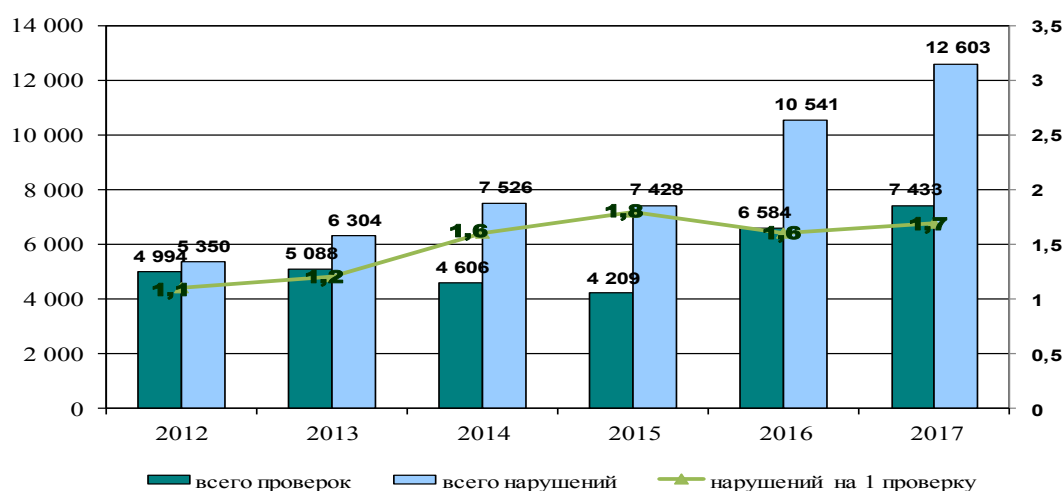
Таблица 2.7.1

**Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг за 2012–2017 гг.**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	Всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
2012	4 994	3 677	1 317	5 350	1,1
2013	5 088	3 733	1 355	6 304	1,2
2014	4 606	3 418	1 188	7 526	1,6
2015	4 209	2 836	1 373	7 428	1,8
2016	6 584	5 034	1 550	10 541	1,6
2017	7 433	5 669	1 764	12 603	1,7



**Рис. 2.7.3.** Структура плановых и внеплановых проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, по Российской Федерации за 2012–2017 гг.



**Рис. 2.7.4.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2012–2017 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2017 гг. представлена в табл. 2.7.2.

Таблица 2.7.2

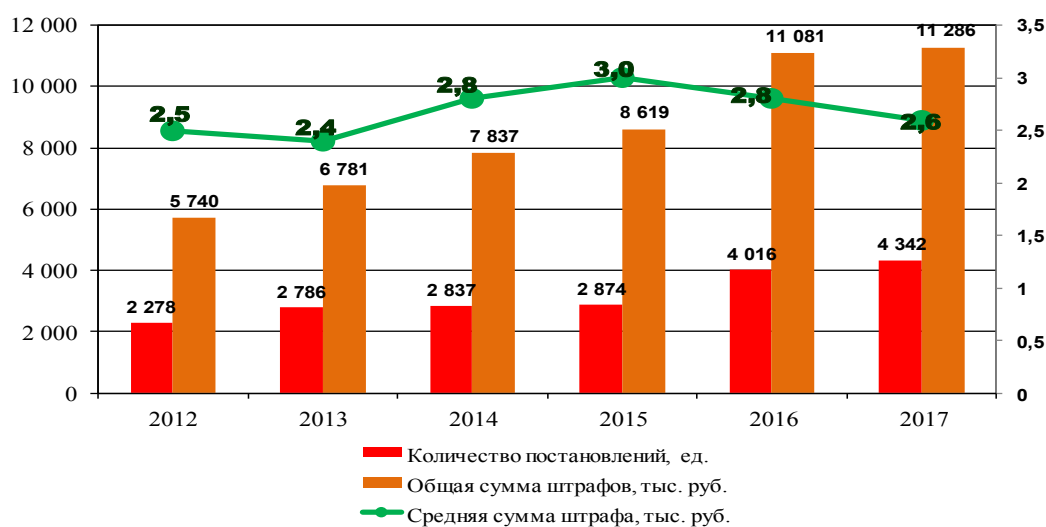
**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2017 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 350	6 304	7 526	7 428	10 541	12 603
из них:						
Закона «О защите прав потребителей»,	3 386	4 071	4 506	4 493	6 481	8 049
в т. ч. по статьям:						
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	286	376	461	312	261	350
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	17	24	6	16	95	76
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	66	149	84	107	73	114
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 982	2 300	2 880	2 799	4 462	5 092
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	58	124	60	50	59	146
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	546	622	522	520	592	1 032
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	431	476	493	689	939	1 239

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2017 г. составлено 4 487 протоколов об административном правонарушении (в 2016 г. – 4 304, в 2015 г. – 2 852; в 2014 г. – 2 890; в 2013 г. – 2 908; в 2012 г. – 2 243).

В 2017 г. вынесено 4 342 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2016 г. – 4 016; в 2015 г. – 2 874; в 2014 г. – 2 837; в 2013 г. – 2 786; в 2012 г. – 2 278) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 11 286,2 тыс. руб. (в 2016 г. – 11 080,8 тыс. руб.; в 2015 г. – 8 618,8 тыс. руб.; в 2014 г. – 7 836,5 тыс. руб.; в 2013 г. – 6 781,1 тыс. руб.; в 2012 г. – 5 739,7 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа составила 2,6 тыс. руб. (в 2016 г. – 2,8 тыс. руб.; в 2015 г. – 3,0 тыс. руб.; в 2014 г. – 2,8 тыс. руб.; в 2013 г. – 2,4 тыс. руб.; в 2012 г. – 2,5 тыс. руб.) (рис. 2.7.5).



**Рис. 2.7.5.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2017 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2017 г. направлено 67 дел об административных правонарушениях (в 2016 г. – 112; в 2015 г. – 104; в 2014 г. – 212; в 2013 г. – 253; в 2012 г. – 143).

## 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».

В этой связи вопросы совершенствования законодательства Российской Федерации в области здравоохранения, направленного 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, должны рассматриваться через призму эффективной защиты прав потребителей медицинских услуг.

При этом акцентированное внимание должно быть обращено на те проблемы, которые в наибольшей степени волнуют пациентов, а это в первую очередь вопросы обеспечения качества и безопасности предоставляемых медицинскими организациями услуг.

В 2017 г. Росздравнадзором продолжено осуществление контрольно-надзорной деятельности, направленной на предупреждение, выявление и пресечение нарушений законодательства в сфере охраны здоровья граждан.

В 2017 г. было проведено 17 720 контрольно-надзорных мероприятий (в 2016 г. – 18 741), из них 4 284 плановых и 13 437 внеплановых (в 2016 г. – 13 677).

Основной причиной проведения внеплановых проверок являлись обращения и заявления граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информация от органов государственной власти, органов местного самоуправления, средств массовой информации, при этом по данному основанию отмечается снижение количества проверок на 6 % по сравнению с 2016 г.

Наибольшее число внеплановых проверок, проведенных на основании обращений граждан, содержащих сведения о возникновении угрозы или причинении вреда жизни и здоровью, проведено в областях: Воронежской (78 % от общего числа внеплановых проверок), Липецкой (78 % от общего числа внеплановых проверок), Тульской (84 % от общего числа внеплановых проверок), Ленинградской (88 % от общего числа внеплановых проверок), Курганской (85 % от общего числа внеплановых проверок) и Тюменской (84 % от общего числа внеплановых проверок), городе Санкт-Петербург (89 % от общего числа внеплановых проверок), Республике Дагестан (86 % от общего числа внеплановых проверок).

Несмотря на снижение общего количества проверок, в результате которых у подконтрольных субъектов выявлялись правонарушения, в 2017 г. сохранилась тенденция к увеличению показателя количества выявленных правонарушений. Так, в 2017 г. выявлено 52 814 (в 2016 г. – 50 880) фактов правонарушений, что на 3,8 % больше, чем в 2016 г.

Нарушения были выявлены у 6 933 (в 2016 г. – 7 023) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, что свидетельствует о том, что 68,6 % хозяйствующих субъектов, подвергшихся проверкам (медицинских и аптечных организаций, индивидуальных предпринимателей), осуществляющих деятельность в сфере охраны здоровья граждан, нарушали законодательство Российской Федерации. При этом у 4 937 (в 2016 г. – 5 232) юридических лиц/индивидуальных предпринимателей были выявлены нарушения, представлявшие непосредственную угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан.

Всего в 2017 г. в Росздравнадзор поступило 24 056 обращений граждан (на 22,3 % больше, чем в 2016 г. – 19 666) с жалобами на нарушение, по мнению заявителей, их прав на получение медицинской помощи, в том числе:

- низкое качество медицинской помощи – 16 150;
- отказ в оказании медицинской помощи – 1 613;
- непредоставление гарантированного объема медицинской помощи – 1 253;
- низкую доступность медицинской помощи – 1 614;
- нарушение права на оказание медицинской помощи лицам, отбывающим наказание в виде ограничения свободы – 2 141;
- нарушение права выбора врача и медицинской организации – 362;
- отказ в предоставлении информации о состоянии здоровья – 438;
- несоблюдение врачебной тайны – 120;
- медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина – 151;
- нарушение права на приоритетную охрану здоровья детей – 127;
- непредоставление информации о факторах, влияющих на здоровье – 87.

В рамках государственного контроля за качеством и безопасностью медицинской деятельности и соблюдением прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи проверена деятельность 8 565 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (на 2,4 % больше, чем в 2016 г. – 8 362 проверки), в том числе в форме внеплановых проверок – 6 202:

- на основании обращений граждан, содержащих сведения о возникновении угрозы жизни и здоровью – 2 252 проверки;

– на основании обращений граждан, содержащих сведения о причинении вреда жизни и здоровью – 1 301 проверка.

В работе 3 034 медицинских организаций (35,4 % от числа проверенных) выявлено 4 571 нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья.

Анализ структуры нарушений показывает, что среди выявленных нарушений до настоящего времени лидирующую позицию сохраняет нарушение в части доступности и качества медицинской помощи (2 241 случай), второе по значимости нарушение – медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия пациента (1 217 случаев). Выявлено 480 случаев нарушения государственных гарантий в части предоставления бесплатной медицинской помощи. Имели место 479 случаев отказа в оказании медицинской помощи, что является вопиющим фактом.

Отсутствие тенденции снижения количества правонарушений со стороны медицинских организаций на протяжении последних трех лет требует разработки и внедрения действенного механизма пресечения нарушений в сфере здравоохранения.

По результатам проверок выдано 3 034 предписания об устранении выявленных нарушений и составлен 871 протокол об административном правонарушении. В 651 случае материалы проверок направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования, в 179 случаях – в правоохранительные органы. По результатам 735 проверок информация направлена в органы государственной власти субъекта Российской Федерации.

Следует отметить большое количество фактов нарушений медицинскими организациями установленного порядка оказания медицинской помощи (выявлено 7 514 нарушений порядка оказания медицинской помощи).

Основными проблемами при исполнении медицинскими организациями порядка оказания медицинской помощи являлись:

– нарушения стандартов оснащения (71,5 % от количества проведенных проверок);

– нарушения требований к организации деятельности медицинской организации (20,8 %);

– невыполнение рекомендуемых штатных нормативов (не является обязательным требованием) (7,7 %).

По результатам проверок выдано 2 890 предписаний об устранении выявленных нарушений, составлен 1 431 протокол об административном правонарушении.

В 713 случаях материалы проверок направлены в органы прокуратуры для принятия мер прокурорского реагирования (по 42 материалам органами прокуратуры в качестве мер прокурорского реагирования вынесены представления), в 263 случаях – в правоохранительные органы. По результатам 1 497 проверок информация направлена в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти субъекта Российской Федерации.

Поскольку отношения между хозяйствующими субъектами, осуществляющими медицинскую деятельность, и физическими лицами, основанные на возмездном предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006, соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

В его рамках территориальными органами Роспотребнадзора в 2017 г. проведено 6 780 контрольно-надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере оказания медицинских услуг (в 2016 г. – 6 697 проверок). На долю плановых проверок пришлось 72 % (4 857 проверок, в 2016 г. – 4 058) и, соответственно, на долю внеплановых проверок – 28 % (1 923 проверки, в 2016 г. – 2 639) в отношении 5 703 (в 2016 г. – 5 291) хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), в ходе которых было выявлено 18 381 (в 2016 г. – 17 535) нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей. При этом нарушения выявлялись при проведении плановых проверок в 83 %, при проведении внеплановых проверок – в 28 %.

Основными видами выявляемых нарушений являлись:

– непредоставление в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации из числа обязательной об исполнителе и оказываемых им платных медицинских услугах. При этом число таких нарушений (статьи 8, 10, 12 Закона «О защите прав потребителей») по сравнению с 2016 г. возросло незначительно, достигнув 6 858 (в 2016 г. – 6 877) нарушений;

– заключение договоров на условиях, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными нормами законодательства о защите прав потребителей (в 2017 г. таких нарушений (ст. 16 Закона «О защите прав потребителей») было 1 576, что немногим больше данного показателя в 2016 г. – 1 472).

По итогам проведенных проверок было выдано 3 195 предписаний о прекращении нарушений, а также подано в суд 167 исковых заявлений, что на 54,5 % больше, чем в 2016 г. В том числе 152 иска было подано в защиту неопределенного круга потребителей и 15 – в защиту конкретных потребителей, из которых удовлетворены соответственно 136 и 13 (потребителям присуждено 2 260,2 тыс. руб.).

По фактам выявленных административных правонарушений в 2017 г. было составлено 7 800 протоколов, виновные лица привлечены к административной ответственности на общую сумму 27 770,2 тыс. руб.

В 2017 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 8 880 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, что на 11,4 % больше, чем в 2016 г. (7 974).

В общем объеме всех полученных в 2017 г. обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг (8 880), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (6 632), составила 74,7 % (в 2016 г. доля данных обращений составляла 79,7 %, в 2015 г. – 78,4 %, в 2014 г. – 78,2 %, в 2013 г. – 80,8 %, в 2012 г. – 81,6 %), из которых 601 устное и 6 031 письменное обращение

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2017 г. 2 191 единица, что на 40,8 % больше по сравнению с 2016 г. (1 556).

За 2017 г. было рассмотрено 8 646 обращений, из которых в 67,2 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (5 811); 27,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2 358); 4,2 % стали основанием для проведения проверок (366); 2,5 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (220).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 741 протокол об административных правонарушениях (в 2016 г. рассмотрены 7 718 обращений, составлено 1 347 протоколов, в 2015 г. рассмотрены 5 994 обращения, составлено 1 272 протокола); подан 41 иск (заявление) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2016 г. – 51 иск, заявление; в 2015 г. – 45 исков, заявлений).

В рамках участия в судебной защите потребителей платных медицинских услуг было дано 170 заключений по соответствующим делам о защите прав потребителей (в 2016 г. – 131), из которых 152 завершились в пользу последних с присуждением в общей сложности 21 529,5 тыс. руб., что почти в 3 раза больше, чем в 2016 г. – 7 474,5 тыс. руб.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» Росздравнадзор осуществлял организацию и проведение проверок соблюдения субъектами обращения лекарственных средств требований к хранению, перевозке, отпуску, реализации лекарственных средств, применению лекарственных препаратов.

В 2017 г. Росздравнадзором проведено 4 927 контрольно-надзорных мероприятия по федеральному государственному надзору за обращением лекарственных средств в 3 468 организациях, в том числе плановых – 2 854 проверки, что составляет 58 % от общего количества проверок в рамках федерального государственного надзора в сфере обращения лекарственных средств (в 2016 г. – 6 122 проверки в 4 371 организации, в том числе плановых – 3 443 проверки, что составляет 56 % от общего количества проверок).

По результатам проверок составлено 2 348 протоколов об административных правонарушениях.

Наложено административных штрафов на сумму более 110 млн руб.

Всего в результате проведенных Росздравнадзором мероприятий за 2017 г. обеспечено изъятие 915 серий лекарственных средств, качество которых не отвечает установленным требованиям, что составляет 0,34 % от общего количества серий, поступивших в обращение в 2017 г. (по данным АИС Росздравнадзора – 270 270 серий).

По результатам проведенных более 5 тысяч проверок в сфере обращения медицинских изделий в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих производство, реализацию и эксплуатацию (применение) медицинских изделий, по фактам выявленных нарушений выдано 3 104 предписания и возбуждено 2 181 дело об административных правонарушениях.

Сумма наложенных штрафов составила более 19 млн руб., процент взысканных штрафов составил 78,9 %. По признакам преступлений в сфере обращения медицинских изделий в правоохранительные органы направлено 21 сообщение.

Росздравнадзором в рамках мероприятий по контролю за обращением медицинских изделий выполнены 872 экспертизы, включая технические испытания и токсикологические исследования медицинских изделий, и 50 экспертиз представленной документации на медицинские изделия. В ходе контрольных мероприятий ограничено обращение 1 215 310 единиц медицинских изделий, не соответствующих установленным требованиям.

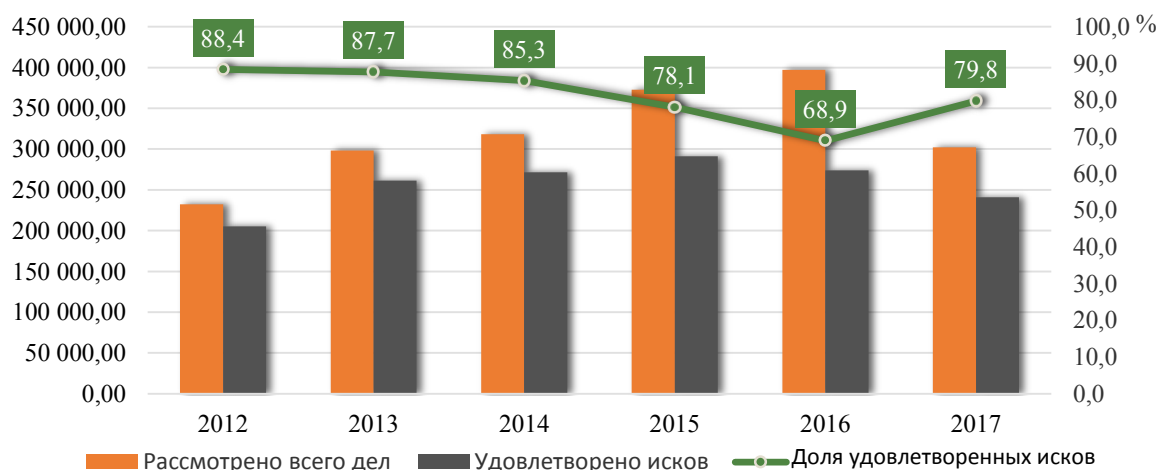
По результатам проведенных испытаний и экспертиз образцов медицинских изделий в 89,5 % случаев выявлено несоответствие установленным требованиям качества, безопасности (в 2016 г. – 83,9 %), из которых установлено:

- наличие угрозы жизни и здоровью граждан при применении медицинских изделий в 13,7 % случаев от общего количества (в 2016 г. – 9 %);
- несоответствие требованиям, не влекущее угрозу жизни и здоровью граждан при применении, в 86,2 % случаев от общего количества (в 2016 г. – 73 %);
- признаки незарегистрированных и фальсифицированных медицинских изделий в 15,5 % случаев от общего количества;
- у 10,5 % проверенных медицинских изделий качество и безопасность подтверждены (в 2016 г. – 15 %).

### 3. Судебная защита прав потребителей

#### 3.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах

В 2017 г. продолжала формироваться судебная практика с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации<sup>37</sup>, изложенной в постановлении Пленума ВС РФ № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при этом существенно изменился ряд ранее наблюдаемых тенденций.



**Рис. 3.1.** Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей<sup>38</sup>

В 2016 г. наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы: количество рассмотренных дел данной категории увеличилось за пять лет на 71 % и достигло в 2016 г. показателя 397 145 дел. В 2017 г. этот показатель снизился до уровня 2013 г. (на 24 % по сравнению в 2016 г.) и составил чуть более 300 тыс. дел (рис. 3.1).



**Рис. 3.2.** Сведения о приросте (уменьшении) количества рассмотренных в 2017 г. судебных дел по различным сферам (в соотношении с 2016 г.)<sup>39</sup>

<sup>37</sup> Далее также – ВС РФ.

<sup>38</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ

<sup>39</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ

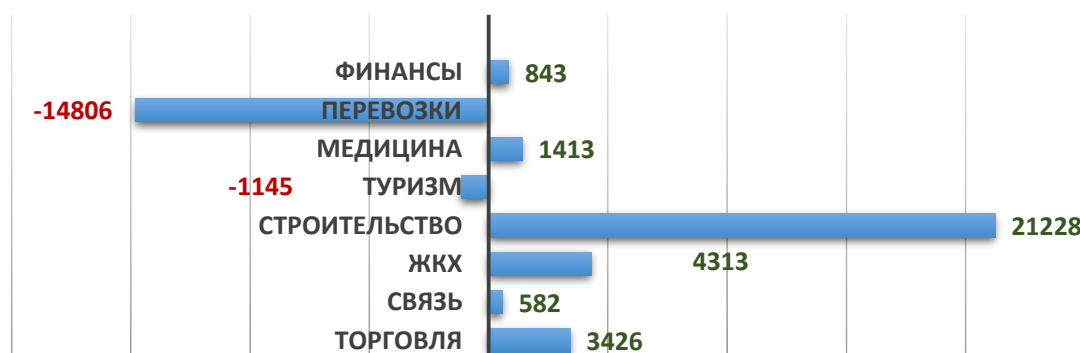


Анализируя причины такого существенного снижения (на 25 %) можно проследить, как менялось количество рассмотренных дел в различных потребительских сферах (рис. 3.2). Самое существенное снижение количества рассмотренных потребительских исков приходится на сферу финансовых услуг (снижение в два раза со 150 тыс. до 80 тыс. споров). В сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, туристских услуг и услуг перевозки также наблюдалось снижение такой активности (на 22 %, 30 % и 141 % соответственно).

Если же сравнить аналогичные показатели 2014 и 2017 гг. (рис. 3.3), то видно, что в 2017 г. было рассмотрено всего на 16 тысяч потребительских исков меньше (–5 %), при этом в 2014 г. существенно больше исков было подано в связи с ненадлежащим оказанием услуг перевозки (почти в 4 раза) и туристских услуг (в 1,4 раза).

Такая динамика объясняется, прежде всего, существенным снижением (с 2014 г.) активности потребителей в сфере выездного туризма. На отдых за рубеж в 2014 г. гражданами было совершено 42 млн поездок, в то время как по результатам 2017 г. этот объем, несмотря на 20 % рост к 2016 г., все еще не восстановился и составил 38 млн поездок<sup>40</sup>. Забегая вперед, можно отметить, что туристская отрасль является для потребителей достаточно проблемной, поскольку чрезвычайно высок уровень удовлетворения требований туристов (он стабильно находится на уровне около 80 %).

Возвращаясь к анализу прироста количества потребительских споров следует отметить, что наибольшие изменения пришлось на сферу строительства (рост в 2,5 раза) и медицинских услуг (количество споров выросло в 3,5 раза).



**Рис. 3.3.** Сведения о приросте (уменьшении) количества рассмотренных в 2017 г. судебных дел по различным сферам (в соотношении с 2014 г.)<sup>41</sup>

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то такая тенденция в 2017 г. также претерпела изменение. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2015 г. их доля снизилась до 78 %, в 2016 г. составила 68,9 %, а в 2017 г. вновь вернулась на уровень 2015 г. и составила почти 80 %.

Существенное ухудшение данного показателя произошло в 2016 г. из-за резкого увеличения количества судебных исков к кредитным организациям и значительного сокращения доли удовлетворенных исков данной категории. В 2016 г. было удовлетворено 38 % таких исков, а в 2017 г. показатель вырос до 60 %.

В табл. 3.1 отражена полная информация о доле рассмотренных судебных дел, окончившихся удовлетворением требований заявителя в динамике за четыре года. Зеленым цветом выделена наиболее высокая группа показателей (от 80 до 100 % удовлетворённых исков), оранжевым цветом – показатели среднего уровня (от 63 до 80 %) и красным цветом – показатели ниже 63 %. Кроме того, в крайнем правом столбце отражена динамика, в сколько раз уменьшилось или увеличилось число удовлетворенных исков, вытекающих из потребительских отношений.

<sup>40</sup> По данным Федерального агентства по туризму: <http://tass.ru/ekonomika/4877721>

<sup>41</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ

Наибольшая доля удовлетворенных исков в 2017 г. касалась споров, вытекающих из договоров в сфере строительных услуг (95,4 %), отдыха, культуры, спорта (89,4 %), жилищных услуг (85,7 %), розничной торговли (86,9 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам об оказании финансовых услуг кредитными организациями (60,5 %), финансовых услуг, оказываемых некредитными организациями (64 %), платных медицинских услуг (64,6 %).

Наибольший прирост в 2017 г. по анализируемым показателям произошел в финансовой сфере, а также в сфере услуг связи. Вместе с тем за указанный период немного снизились шансы на удовлетворение требований потребителей в судах в таких сферах как предоставление коммунальных туристских и транспортных услуг (табл. 3.1).

Таблица 3.1

**Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, окончившихся удовлетворением требований заявителя (%)<sup>42</sup>**

Категория дел	Доля, %				↑↓ 2016/2017
	2014	2015	2016	2017	
<b>Всего</b>	85,3	78,1	68,93	79,8	1,2
<b>Из договоров в сфере</b>					
услуг торговли	86,9	86,3	85,18	86,9	1,0
услуг связи	62	68,3	70,99	82,4	1,2
коммунальных услуг	83,4	83,5	83,44	77,7	0,9
жилищных услуг	90	85,8	85,53	85,7	1,0
бытовых услуг	85	83,6	79,94	83	1,0
строительных и связанных с ними инженерных услуг	93	93	94,14	95,4	1,0
туристских услуг	83,6	83,9	84,93	79,5	0,9
услуг отдыха, культуры и спорта	84,8	87,3	89	89,4	1,0
санаторно-оздоровительных услуг	72,7	85,7	73,42	84	1,1
медицинских услуг	58	62	67,29	64,6	1,0
транспортных услуг	94	94	87,55	80,9	0,9
услуг в области образования	71,1	78,3	79,44	83,8	1,1
иных услуг	74,8	54	82,96	80,8	1,0
<b>Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере</b>					
услуг кредитных организаций	78,5	81,2	37,78	60,5	1,6
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	85,3	78,1	67,96	64	0,9
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	–	–	48,41	67,2	1,4
<b>Из договоров в иных сферах деятельности</b>	91	86,3	87,06	84,8	1,0
<b>Иски, поданные</b>					
от физических лиц к юридическим лицам	84,7	76,7	65,59	76,3	1,2
от юридических лиц к физическим лицам	98	93	94,64	97	1,0
от общественных объединений в интересах физических лиц	83,5	77,1	77,57	81,8	1,1
органами Роспотребнадзора	92	90	91,02	83	0,9

<sup>42</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ.

В 2015 г. показатели результативности судебной защиты снизились по отношению к 2014 г. в 6 сферах из 16, при этом наиболее существенное снижение наблюдалось по спорам с некредитными организациями и организациями, оказывающими жилищные услуги. В 2016 г. снижение указанных показателей произошло уже в 9 сферах из 16, при этом в четырех снижение продолжилось второй год подряд (услуги связи, жилищные, бытовые услуги и финансовые услуги некредитных организаций). В 2017 г. снижение показателей зафиксировано в 5 сферах из 16.

Отметим, что за период с 2014 по 2017 г. наиболее стабильной с точки зрения прогнозируемости вынесения положительного судебного решения является строительная сфера, сфера оказания жилищных услуг, услуг отдыха, культуры и спорта, розничная торговля. Стабильный рост доли положительных судебных решений наблюдается только в сфере оказания услуг связи, где этот показатель за 4 года вырос с 62 до 82,4 %. Схожая тенденция наблюдается в сфере предоставления образовательных услуг.

Во всех иных сферах потребительских правоотношений наблюдаются периодические спады или всплески подачи немотивированных, с точки зрения судей, исков.

Из табл. 3.1 также видно, что крайне высока результативность рассмотрения исков, поданных юридическими лицами к физическим лицам и основанных на законодательстве о защите прав потребителей. Как видно, 97 % таких исков было удовлетворено в 2017 г. Вместе с тем, количество таких дел достаточно невелико – 16,8 тыс. что составляет менее 5 % от общего количества дел о защите прав потребителей.

Также анализ судебной статистики показывает, что только 76 % исков, поданных потребителями самостоятельно, подлежали удовлетворению в 2017 г. Если в интересах потребителей обращались общественные объединения – шансы на положительное судебное решение возрастали до 81,8 %. Всего общественными объединениями было подано чуть более 8,5 тыс. исков. И наконец, по искам, поданным Роспотребнадзором, положительные решения были приняты в 83 % случаев. Всего таких исков в 2017 г. было рассмотрено более 6 тыс.

Немаловажно отметить, что количество судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, в 2016 г. составило только 21 % от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей, а в 2017 г. этот показатель существенно вырос, за счет снижения доли финансовых споров. Если в 2016 г. на споры с кредитными организациями приходится порядка 30 % всех рассмотренных дел, то в 2017 г. только 20 % (подробнее см. табл. 3.2).

Топ-5 самых конфликтных с точки зрения защиты прав потребителей сфер выделены в табл. 3.2 оранжевым цветом.

Таблица 3.2

**Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, вытекающих из споров в различных сферах в 2016 и 2017 гг.<sup>43</sup>**

Категория дел	Доля, %	
	2016	2017
1	2	3
<b>Из договоров в сфере</b>		
услуг торговли	21,08	31,6
услуг связи	0,70	0,9

<sup>43</sup> По информации Судебного департамента при ВС РФ от 26 апреля 2017 г. № СД-АГ/647.

Продолжение табл. 3.2

1	2	3
коммунальных услуг	4,57	4,9
жилищных услуг	1,38	2,0
бытовых услуг	0,72	0,9
строительных и связанных с ними инженерных услуг	8,54	12,0
туристских услуг	0,85	0,9
услуг отдыха, культуры и спорта	0,32	0,4
санаторно-оздоровительных услуг	0,04	0,1
медицинских услуг	0,39	0,7
транспортных услуг	3,20	1,7
услуг в области образования	0,19	0,3
иных услуг	13,21	9,5
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере		
услуг кредитных организаций	29,71	20,0
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	1,89	0,9
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	6,07	5,2
Из договоров в иных сферах деятельности		
	7,14	8,0

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 3.4.



**Рис. 3.4.** Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, млрд руб. <sup>44</sup>

Всего с 2012 г. потребителям присуждено более 162 млрд руб. В 2017 г. существенно снизилась общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам. Если в 2016 г. она составляла 42,7 млрд руб., то в 2017 г. – 32 млрд рублей. Такое снижение на 25 % соответствует снижению почти на четверть количества рассмотренных судами исков. Вместе с тем по данным Верховного Суда Российской Федерации

<sup>44</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ.

потребителям по искам Роспотребнадзора в 2017 г. было присуждено более 1,3 млрд руб.

В табл. 3.3 указаны сведения о средней сумме, присужденной судом потребителю по различным сферам спорных правоотношений. Наименьшие суммы присуждаются по спорам в сфере предоставления коммунальных услуг (18,5 тыс. руб.), оказания услуг в сфере культуры и отдыха (22,5 тыс. руб.) и услуг связи (22,8 тыс. руб.). Наибольшие суммы присуждены судами по спорам, вытекающим из договоров долевого строительства жилья и иного строительства (170,6 тыс. руб.), оказания финансовых услуг некредитными организациями (138,6 тыс. руб.), жилищных услуг (89,7 тыс. руб.).

Таблица 3.3

**Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в зависимости от сферы спорных правоотношений (тыс. руб.)<sup>45</sup>**

Категория дел	Средняя сумма на удовлетворенное требование по решению суда, руб.		
	2015	2016	2017
<b>Из договоров в сфере</b>			
услуг торговли	82 750	81 051	71 373
услуг связи	17 344	54 218	34 469
коммунальных услуг	26 348	25 551	24 549
жилищных услуг	134 084	143 444	132 259
бытовых услуг	105 661	105 563	84 701
строительных и связанных с ними инженерных услуг	410 783	304 793	293 179
туристских услуг	123 123	107 989	84 694
услуг отдыха, культуры и спорта	26 679	38 856	32 732
санаторно-оздоровительных услуг	61 664	69 154	45 882
медицинских услуг	191 042	147 015	69 013
транспортных услуг	110 915	135 237	99 066
услуг в области образования	50 363	66 708	46 090
иных услуг	114 565	130 662	134 618
<b>Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере</b>			
услуг кредитных организаций	81 457	102 470	67 209
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	217 724	199 703	138 609

Показательно распределение средней суммы на удовлетворенное требование по решению суда. Так, исковые требования физических лиц в 2017 г. в среднем оценивались в 76,5 тыс. руб., общественных объединений потребителей – в 61 тыс. руб., иски территориальных органов Роспотребнадзора – в 164 тыс. руб.

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных ВС РФ.

<sup>45</sup> По информации Судебного департамента при 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 шесть лет (2012–2017 гг.) наметилась устойчивая тенденция к сокращению количества заключений по гражданскому делу в целях защиты прав потребителей. Всего в 2017 г. было дано 9 078 таких заключений (статья 47 ГПК РФ и пункт 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей») (рис 3.5).



**Рис. 3.5.** Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, абс.

Сделанный вывод косвенно подтверждается показателями числа заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в 2016–2017 гг. (табл. 3.4). В 8 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение или незначительный (не более 2–3 %) рост данного показателя.

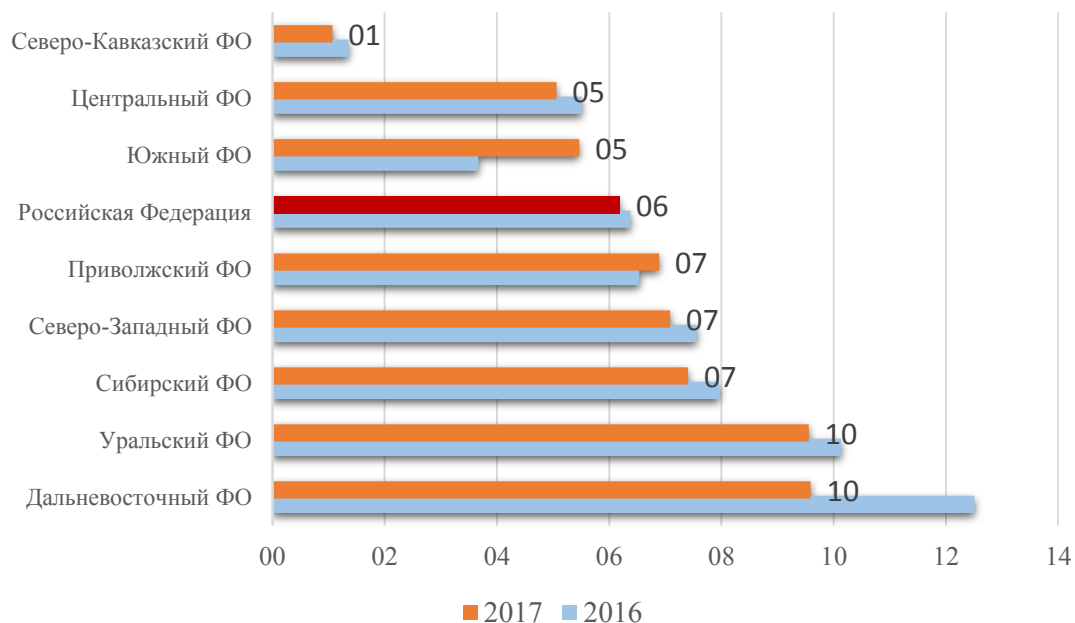
Таблица 3.4

**Количество заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей**

	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах		Доля от общего показателя по России в 2017 г., %
		2016	2017	
	<b>Всего по Российской Федерации</b>	<b>9 283</b>	<b>9 078</b>	<b>100,0</b>
1	Республика Татарстан	427	611	6,7
2	Омская область	389	402	4,4
3	Ямало-Ненецкий автономный округ	362	320	3,5
4	Амурская область	328	234	2,6
5	Алтайский край	326	232	2,6
6	Красноярский край	279	260	2,9
7	Вологодская область	259	174	1,9
8	Белгородская область	250	191	2,1
9	Самарская область	243	245	2,7
10	Тюменская область	240	245	2,7



Из табл. 3.4 и рис. 3.6 видно, что в отчетном году соответствующая практика Роспотребнадзора характеризуется еще большей относительной стабильностью и равномерностью в региональном разрезе при пересчете показателей количества данных в судах заключений на 100 000 населения того или иного округа или региона. Из 8 федеральных округов этот показатель в 2017 г. незначительно уменьшился в 5 округах, в Дальневосточном и Уральском федеральных округах снизился и сравнялся на отметке 9,6 заключения на 100 000 населения. Существенный рост зафиксирован в Южном федеральном округе со значения 3,7 до 5,5 заключений на 100 000 населения.



**Рис. 3.6.** Распределение количества данных в судах заключений по округам Российской Федерации в 2016–2017 гг., на 100 000 населения

Пересчет количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей на 100 000 населения того или иного региона показывает, что наибольшую защиту потребителям в подобной форме предоставляют управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому АО (60 заключений на 100 000 населения), Амурской области (29 заключение), Новгородской области (почти 27 заключений), Магаданской и Астраханской областей (по 21 заключению). На рис. 3.7 представлены лидирующие по данному показателю регионы. В сравнении с 2016 г. в десятке лидеров остались 8 территориальных органов Роспотребнадзора в ЯНАО, Амурской, Курганской, Липецкой, Омской, Тюменской, Орловской областях. Фактически к лидерам 2016 г. прибавились Управления по Новгородской и Астраханской областям.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (см. таблицу 3.5), показывает, что большая часть традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (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. На долю судебных дел, связанных с оказанием финансовых услуг приходится около 15 % всех заключений, а в интересах потребителей бытовых услуг (к ним прежде

всего относится изготовление мебели на заказ) и жилищно-коммунальных услуг дано по 9 % и 8 % соответственно.



**Рис. 3.7.** Распределение количества данных в судах заключений по субъектам Российской Федерации в 2017 г., на 100 000 населения

Таблица 3.5

**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2015–2017 гг.**

Категория дел	Количество заключений		
	2015	2016	2017
<b>Из договоров в сфере</b>			
розничной торговли	4 381	4 266	4 212
в том числе по образцам	476	567	670
услуг связи	60	72	103
коммунальных услуг	632	758	721
бытовых услуг	796	860	828
долевого строительства жилья	494	584	536
туристских услуг	250	258	209
медицинских услуг	79	131	170
транспортных услуг	84	76	94
услуг в области образования	46	63	69
финансовых услуг	2 207	1 682	1 330

Анализ статистических данных, отраженных в табл. 3.5 за последние 3 года показывает, что неуклонно растет количество заключений в восьми проанализированных сферах потребительских правоотношений из одиннадцати. По отношению к 2015 г. в 2,5 раза увеличилось количество заключений в судах, данных в целях защиты потребителей медицинских услуг, в 1,7 раз – услуг связи, в 1,5 раза – образовательных услуг и торговли по образцам.

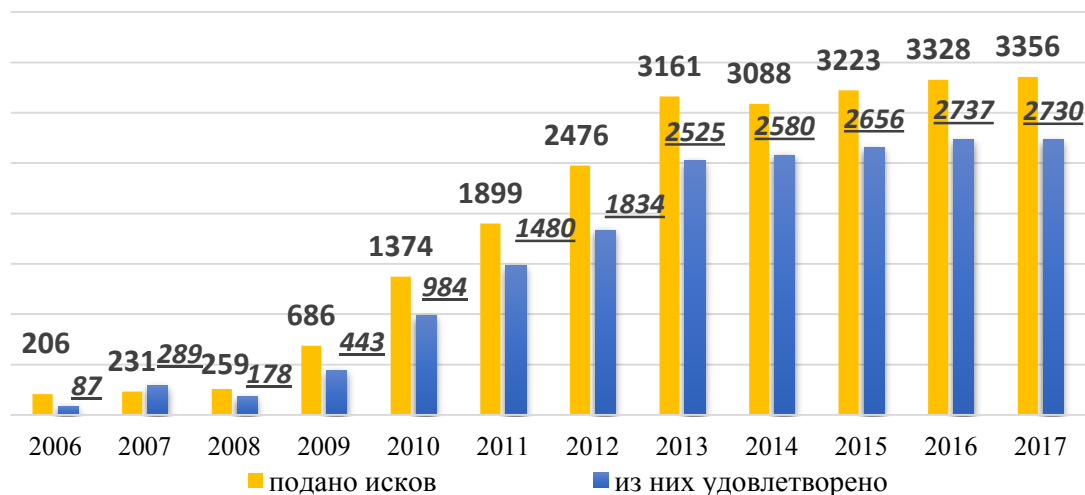
Вместе с тем, объективно продолжает снижаться число заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, что является



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., постановления Пленума ВС РФ № 2. В 2017 г. указанная работа была продолжена, о чем подробнее изложено в параграфе 3.2

В 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора было дано 1 330 таких заключения (в 2016 г. – 1 682, в 2015 г. дано 2 207 заключений, в 2014 г. – 2 432, в 2013 г. – 2 768 заключений).

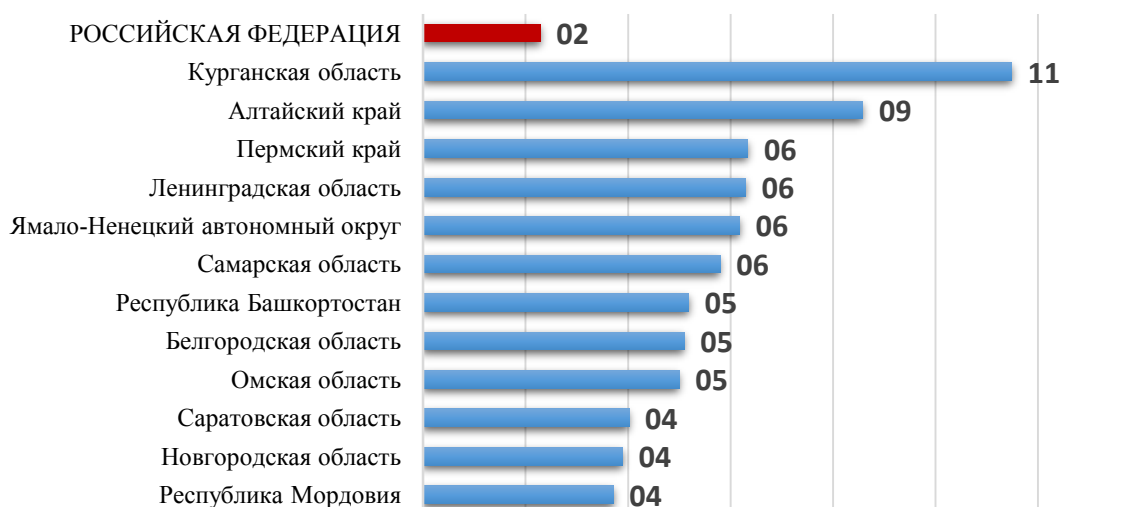
В 2017 г. продолжилось наращивание правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Всего в прошедшем периоде в суды было в общей сложности направлено 3 356 таких исков (2 730 удовлетворено), что примерно соответствует уровню 2013–2016 гг. (рис. 3.8).



**Рис. 3.8.** Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей

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 2017 г. в среднем на 1 субъект Российской Федерации пришлось 39 исков о защите прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Почти четверть из всех указанных исков пришлась на дела, связанные с защитой прав потребителей, которые приобрели некачественные продукты питания; 18 % – на иски в защиту потребителей услуг ЖКХ; 15 % – на иски в защиту прав покупателей товаров в сети Интернет.

Лидерами по количеству исков в защиту неопределенного круга потребителей по субъектам Российской Федерации в 2017 г. на 100 000 населения являются Курганская область и Алтайский край (подробнее см. рис. 3.9).



**Рис. 3.9.** Распределение количества исков в защиту неопределенного круга потребителей по субъектам Российской Федерации в 2017 г., на 100 000 населения

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>46</sup>, 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 2017 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было предъявлено 2 492 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что немного выше показателей 2016, 2015 и 2014 гг. (2 389, 2 144 и 1 940 заявлений соответственно), при том что в 2013 г. было подано 1 746 таких исков (рис. 3.10).



**Рис. 3.10.** Количество поданных Роспотребнадзором исков в защиту конкретных потребителей

<sup>46</sup> Статья 46 Закона «О защите прав потребителей».

Анализируя показатели судебных форм защиты прав потребителей, применяемых Роспотребнадзором, 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., 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).

В среднем Роспотребнадзор в той или иной форме в 2017 г. участвовал в 14 926 судебных заседаниях, то есть в каждом 20-м судебном разбирательстве. Годом ранее этот показатель составлял 1 к 25-и и повысился в основном за счет сохранения вовлеченности территориальных органов Роспотребнадзора в судебные формы защиты потребителей и сокращение общего количества поданных исков.

Кроме того, участие Роспотребнадзора в судебном разбирательстве повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков (табл. 3.1), что является убедительным доказательством эффективности данной формы участия государства в судебной защите потребителей.

### **3.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей**

В 2017 г. Пленум Верховного Суда Российской Федерации принял 15 постановлений с разъяснениями судебной практики (столько же, сколько и годом ранее), при этом вопросы защиты прав потребителей затронуты в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2017 г. № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности»; Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 декабря 2017 г. № 54 «О некоторых вопросах применения положений главы 24 Гражданского кодекса Российской Федерации о перемене лиц в обязательстве на основании сделки».

Кроме того, Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 19 июля 2017 г. утвержден «Обзор судебной практики разрешения дел по спорам, возникающим в связи с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости», 27 сентября 2017 г. – «Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг», а 27 декабря 2017 г. – «Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан».

Наиболее важные выводы из судебной практики представлены в табл. 3.6.

Таблица 3.6

**Обзор важнейших правовых позиций, сформированных в судебной практике  
по вопросам защиты прав потребителей в 2017 году**

Вывод	Номер пункта
1	2
<b>Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2017), (Утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 16 февраля 2017 г.) <a href="https://www.vsrfr.ru/Show_pdf.php?Id=11275">https://www.vsrfr.ru/Show_pdf.php?Id=11275</a></b>	
Если потребителем заявлено о наличии в договоре явно обременительных условий, то к обязанности суда относится установление, являлось ли условие договора присоединения недобросовестным и могло ли это обстоятельство повлечь за собой отказ в защите права страховщика путем неприменения этого условия договора либо признания его недействительным	Пункт 6
В случае причинения вреда имуществу потребителя, произошедшего в результате перепада напряжения в электросети, бремя представления доказательств, подтверждающих надлежащее исполнение обязанностей по договору энергоснабжения, возлагается на энергоснабжающую организацию	Пункт 5
<b>Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (Утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 27 сентября 2017 г.) <a href="https://www.vsrfr.ru/Show_pdf.php?Id=11571">https://www.vsrfr.ru/Show_pdf.php?Id=11571</a></b>	
Списание банком денежных средств со счета клиента должно осуществляться по тому <b>курсу валюты</b> и тем тарифам, которые действовали в банке <b>на момент списания денег</b> с банковской карты. Получение гражданином дохода при снятии с банковского счета денежных средств в иностранной валюте за счет курсовой разницы не свидетельствует об осуществлении им предпринимательской деятельности, если банковский счет не используется таким гражданином для нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в связи с чем к возникшим правоотношениям применяется Закон о защите прав потребителей	Пункт 2
Последствием признания <b>недействительным условия кредитного договора</b> (например, об уплате комиссионного вознаграждения за обслуживание счета), как ущемляющего права потребителя, является <b>возмещение возникших убытков</b> , наличие и размер которых подлежат доказыванию потребителем. В указанных случаях <b>не применяются</b> положения ст. 28 и 30 Закона о защите прав потребителей, регламентирующих последствия нарушения исполнителем <b>сроков</b> выполнения работ (оказания услуг) и сроков устранения <b>недостатков</b> выполненной работы (оказанной услуги), поскольку действия кредитной организации по взиманию комиссии по обслуживанию счета не являются тем недостатком работы (услуги), за нарушение сроков выполнения которой может быть взыскана неустойка на основании названного закона	Пункт 5
Закон о защите прав потребителей <b>не применяется</b> к требованиям гражданина о защите его прав при заключении кредитного договора <b>от его имени мошенническим путем</b>	Пункт 6

Продолжение табл. 3.6

1	2
<p>При невыполнении указаний клиента-потребителя о выдаче денежных средств со счета банк в соответствии со ст. 856 ГК РФ обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных ст. 395 ГК РФ.</p> <p>Положения п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей (о взыскании неустойки за нарушение срока оказания услуги), не применяются, поскольку правовые последствия за нарушение обязанности по возврату вклада по первому требованию вкладчика урегулированы положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, содержащими специальные нормы и подлежащими применению при рассмотрении данного дела</p>	Пункт 7
<p>Положения Закона о защите прав потребителей не применяются к отношениям, возникшим из договора займа, заключенного между кредитным потребительским кооперативом и гражданином-пайщиком этого кооператива</p>	Пункт 8
<p>Выдача (замена) сим-карты является услугой связи. Оператор мобильной связи несет ответственность за неправомерные действия по выдаче дубликата сим-карты с абонентским номером пользователя другому лицу, последствием которых является получение таким лицом доступа к банковским счетам гражданина, использующего этот абонентский номер с подключением к нему услуги «мобильный банк»</p>	Пункт 11
<p>Не допускается расторжение в одностороннем порядке по инициативе заемщика договора банковского счета, предназначенного для учета его кредиторской задолженности, если открытие такого счета являлось условием заключения кредитного договора</p>	Пункт 12
<p>Гражданин вправе отказаться от услуги личного страхования по кредитному договору и потребовать возмещения убытков, возникших в связи с непредоставлением <b>в разумный срок</b> надлежащей информации об оказываемой услуге</p>	Пункт 13
<p>Потребитель вправе требовать уменьшения неустойки по кредитному договору. Отказ в удовлетворении иска гражданина-потребителя к банку о снижении договорной неустойки со ссылкой на то, что положения ст. 333 ГК РФ применяются лишь в том случае, когда иск о взыскании кредитной задолженности и неустойки предъявлен банком, признан неправомерным</p>	Пункт 17
<p>Передача банком по агентскому договору другой организации персональных данных заемщика без его согласия недопустима</p>	Пункт 18
<p><b>Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2017 г. № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности»</b>  <a href="https://vsrf.ru/documents/own/16145/">https://vsrf.ru/documents/own/16145/</a></p>	
<p>Исполнитель коммунальных услуг <b>освобождается от ответственности</b> за оказание услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывом, превышающим установленную продолжительность, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом (пункт 3 статьи 401 ГК РФ, пункт 4 статьи 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»)</p>	Пункт 22

Продолжение табл. 3.6

1	2
Само по себе <b>наличие задолженности</b> по оплате коммунальной услуги <b>не может служить безусловным основанием</b> для приостановления или ограничения предоставления такой коммунальной услуги. Действия исполнителя коммунальной услуги по приостановлению или ограничению предоставления коммунальной услуги должны быть соразмерны допущенному нанимателем (собственником) нарушению, не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения, не нарушать прав и законных интересов других лиц и не создавать угрозу жизни и здоровью окружающих.	Пункт 40
<b>Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»</b> <a href="http://www.vsrif.ru/files/26295/">http://www.vsrif.ru/files/26295/</a>	
Права потерпевшего на возмещение вреда жизни и здоровью, на компенсацию морального вреда и на получение предусмотренного пунктом 3 статьи 16.1 Закона об ОСАГО и пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей штрафа, а также права потребителя, предусмотренные пунктом 2 статьи 17 Закона о защите прав потребителей, <b>не могут быть переданы по договору уступки требования</b> (статья 383 ГК РФ). Присужденные судом суммы компенсации морального вреда и предусмотренного пунктом 3 статьи 16 <sup>1</sup> Закона об ОСАГО и пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей штрафа могут быть переданы по договору уступки права требования любому лицу	Пункт 71
Дела по имущественным спорам при цене иска, превышающей пятьдесят тысяч рублей на день подачи заявления, а также дела по искам, не подлежащим оценке (например, о нарушении права потребителя на достоверную информацию), <b>подсудны районному суду</b> (статья 24 ГПК РФ)	Пункт 88
Искусственное разделение требований по одному договору посредством предъявления нескольких исковых заявлений в целях получения <b>необоснованной выгоды</b> может быть признано злоупотреблением процессуальными правами истца и повлечь отказ в признании понесенных истцом судебных издержек разумными и необходимыми полностью или в части (часть 1 статьи 35 ГПК РФ) л	Пункт 102
<b>Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 декабря 2017 г. № 54 «О некоторых вопросах применения положений главы 24 Гражданского кодекса Российской Федерации о перемене лиц в обязательстве на основании сделки»</b> <a href="http://www.vsrif.ru/documents/own/26276/">http://www.vsrif.ru/documents/own/26276/</a>	
При осуществлении уступки прав требования первоначальный кредитор не может уступить новому кредитору больше прав, чем имеет сам. Вместе с тем на основании закона новый кредитор в силу его особого правового положения <b>может обладать дополнительными правами</b> , которые отсутствовали у первоначального кредитора, например правами, предусмотренными Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Пункт 4
<b>Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с добровольным страхованием имущества граждан</b> (Утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 27 декабря 2017 г.) <a href="https://www.vsrif.ru/documents/all/26305/">https://www.vsrif.ru/documents/all/26305/</a>	
Договором добровольного страхования может быть предусмотрено, что утрата товарной стоимости не подлежит возмещению страховщиком	Пункт 1

Продолжение табл. 3.6

1	2
В случае сомнений относительно толкования условий договора добровольного страхования, изложенных в полисе и правилах страхования, и невозможности установить действительную общую волю сторон с учетом цели договора должно применяться <b>толкование, наиболее благоприятное для потребителя</b> (contra proferentem)	Пункт 4
<b>«Обзор судебной практики разрешения дел по спорам, возникающим в связи с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости» (Утверждён Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 19 июля 2017 г.) <a href="https://www.vsrfl.ru/Show_pdf.php?Id=11498">https://www.vsrfl.ru/Show_pdf.php?Id=11498</a></b>	
Суду <b>независимо от наименования договора</b> (договор предварительной купли продажи, о приобретении права требования квартиры у застройщика) следует установить его действительное содержание, исходя как из буквального значения содержащихся в нем слов и выражений, так и из существа сделки с учетом действительной общей воли сторон, цели договора и фактически сложившихся отношений сторон. Если установлено, что сторонами при совершении сделки, не отвечающей требованиям Федеральным законом от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее также – Закон N 214-ФЗ), в действительности имелся в виду <b>договор участия в долевом строительстве</b> , к сделке <b>применяются положения этого закона</b> , в том числе предусмотренные им меры ответственности	Пункт 1
При заключении договора участия в долевом строительстве застройщик обязан предоставить участнику долевого строительства <b>полную и достоверную информацию</b> о потребительских свойствах и характеристиках конкретного объекта долевого строительства и <b>описание местоположения строящегося объекта недвижимости с учетом окружающей обстановки</b> , а также сведения о составе и месте расположения общего имущества в многоквартирном доме (например, электрического, санитарно-технического, иного оборудования)	Пункт 2
<b>Уведомление</b> застройщиком участника долевого строительства о переносе сроков строительства <b>не влечет изменения сроков</b> , предусмотренных договором участия в долевом строительстве. Для их изменения необходимо заключение застройщиком и участником долевого строительства соглашения, подлежащего государственной регистрации	Пункт 4
<b>Односторонний отказ застройщика</b> от договора (расторжение договора) вследствие невнесения оплаты участником долевого строительства по договору долевого участия в строительстве допускается только с учетом положений пункта 4 статьи 450 Гражданского кодекса Российской Федерации о <b>добросовестности и разумности</b>	Пункт 7
Закон N 214-ФЗ об участии в долевом строительстве не содержит положений, устанавливающих <b>ответственность застройщика за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований участника долевого строительства</b> , в том числе требования о безвозмездном устранении выявленных при передаче объекта строительства недостатков. Нарушение срока удовлетворения указанного требования влечет наступление <b>предусмотренной Законом о защите прав потребителей</b> ответственности продавца в виде уплаты неустойки	Пункт 8

Продолжение табл. 3.6

1	2
<b>Размер неустойки за нарушение срока передачи объекта долевого строительства</b> может быть <b>снижен</b> судом на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации только при наличии <b>заявления</b> со стороны застройщика, который должен представить доказательства явной несоразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства	Пункт 9
<b>Перечисление</b> застройщиком участнику долевого строительства денежных сумм <b>после предъявления иска</b> не может являться основанием к <b>отказу во взыскании штрафа</b> за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Бремя доказывания несоразмерности подлежащей уплате неустойки за просрочку передачи объекта долевого строительства последствиям нарушения обязательства лежит на застройщике, нарушившем обязательство	Пункт 10
При разрешении спора об ответственности застройщика за неисполнение обязательств по передаче объекта долевого строительства юридически значимыми и <b>подлежащими доказыванию застройщиком</b> являются обстоятельства исполнения им <b>обязанности по уведомлению</b> участника долевого строительства о завершении строительства, о готовности объекта долевого строительства к передаче, а также обстоятельства предупреждения участника долевого строительства <b>о необходимости принятия</b> объекта и о последствиях его бездействия	Пункт 11
Если участник долевого строительства <b>до обращения</b> в суд предъявил к застройщику законное и обоснованное требование о выплате <b>неустойки</b> , которое не было удовлетворено в добровольном порядке, с застройщика подлежит <b>взысканию штраф</b> в размере пятидесяти процентов от суммы указанной неустойки	Пункт 12

### 3.3. О практике взыскания морального вреда в пользу потребителей

Компенсация морального вреда – один из способов защиты гражданином его нарушенных прав (абзац 11 статьи 12 ГК РФ). Размер такой компенсации определяется судом, который должен определить степень вины нарушителя, а также характер физических и нравственных страданий потерпевшего, а также учесть требования разумности и справедливости (ч. 2 ст. 1101 ГК РФ).

В силу требований ряда положений Гражданского кодекса Российской Федерации<sup>47</sup> моральный вред подлежит компенсации, если он причинен действиями, нарушающими личные неимущественные права гражданина либо посягающими на принадлежащие ему личные нематериальные блага. Моральный вред, причиненный нарушением имущественных прав, подлежит компенсации лишь в случаях, прямо указанных в законе.

Закон «О защите прав потребителей» относится к числу тех законодательных актов, которые среди прочего устанавливают правовые основания для компенсации одному из субъектов регулируемых им отношений морального вреда. Согласно статье 15 Закон «О защите прав потребителей», если вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, потребителю причинен моральный вред, то он подлежит компенсации причинителем вреда.

<sup>47</sup> В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 1099, главой 59 и статьей 151 ГК РФ.



В судебной практике вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда рассмотрены в специальном Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 г. № 10, в который последний раз вносились изменения более 10 лет назад. Наиболее важные подходы и выводы из судебной практики по данному вопросу представлены в табл. 3.7.

Таблица 3.7

**Обзор важнейших правовых позиций, сформированных в судебной практике по вопросам компенсации морального вреда потребителям**

Вывод	Источник
1	2
Дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда <b>подсудны</b> районному суду (статьи 23, 24 ГПК РФ)	Пункт 24 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»
При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда <b>достаточным условием</b> для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Размер компенсации морального вреда определяется судом <b>независимо</b> от размера возмещения <b>имущественного вреда</b> , в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, <b>не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара</b> (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. <b>Размер</b> присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом <b>характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий</b> исходя из принципа разумности и справедливости	Пункт 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»
Размер присужденной судом денежной компенсации морального вреда <b>учитывается при определении штрафа</b> , подлежащего взысканию со страховщика в пользу потребителя страховой услуги в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей	Пункт 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2013 г. № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан»
При определении размера компенсации морального вреда суду с учетом требований разумности и справедливости следует исходить из степени нравственных или физических страданий, связанных с <b>индивидуальными особенностями лица</b> , которому причинен вред, степени вины нарушителя и иных заслуживающих внимания обстоятельств каждого дела	Пункт 32 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 января 2010 г. № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина»

Продолжение табл. 3.7

1	2
Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей не освобождаются от налогообложения. Выплачиваемая гражданину денежная <b>компенсация морального вреда налогом не облагается</b>	«Обзор практики рассмотрения судами дел, связанных с применением главы 23 Налогового кодекса Российской Федерации» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 21 октября 2015 г.)
После <b>смерти</b> потребителя к его наследнику (не являющемуся стороной и выгодоприобретателем по договору) переходит <b>право требовать исполнения договора</b> (страхования). На отношения между наследником и исполнителем (страховой организацией) распространяется Закон о защите прав потребителей, в том числе в части взыскания неустойки (п. 5 ст. 28), штрафа (п. 6 ст. 13), компенсации морального вреда (ст. 15)	Пункт 3 «Обзора судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 27 сентября 2017 г.)
На правоотношения, вытекающие из <b>договора долевого участия</b> в строительстве жилья, которые регулируются специальным законом (Федеральным законом от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации») <b>распространяются положения Закона о защите прав потребителей</b> в части взыскания компенсации морального вреда и штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке	Пункт 1.4 «Обзора судебной практики разрешения дел по спорам, возникающим в связи с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости» (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 19 июля 2017 г.)

Как указано в табл. 3.7, относительно компенсации морального вреда в пункте 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее – ПП ВС РФ № 17) указывается, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. С точки зрения размера такой компенсации важным является то, что поскольку размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, ее размер не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки.

Однако то, что достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя, не означает, что суды не должны оценить характер и степень причиненных потребителю страданий. Такая оценка необходима для определения размера присуждаемой потребителю компенсации морального вреда, который, как отмечается в пункте 45 ПП ВС РФ № 17, в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

То есть вопрос определения судом размера компенсации морального вреда носит оценочный характер.

Вместе с тем, как показывает анализ судебной практики, суды не всегда устанавливают, какие виды страданий перенес истец и в чем они конкретно выразались, и

не обосновывают определяемый ими размер компенсации морального вреда, **что в итоге приводит к тому, что по делам одной категории со схожими фактическими обстоятельствами размеры морального вреда, присужденного ко взысканию в пользу потребителя, значительно отличаются.**

Так, например, по делу № 2-535/2010 от 27 сентября 2010 г. мировой судья судебного участка № 103 Самарской области решая вопрос о сумме денежной оценки размера компенсации морального вреда, принимая во внимание степень физических и нравственных страданий потребителя, посчитал необходимым взыскать с ответчика в пользу истца **500 руб. из заявленных истцом 5 тыс. руб. (дело о некачественном товаре (бытовая электроника, стоимостью около 10 тыс. руб.).**

По другому делу (решение мирового судьи судебного участка № 1 Няндомского судебного района Архангельской области по делу № 2-402/2014 от 24 сентября 2014 г.) предметом которого являлся также **некачественный товар (сотовый телефон схоже ценовой категории)**, суд, решая вопрос о размере денежной компенсации за причиненный моральный вред, посчитал, что в данное понятие должны включаться те лишения, которые испытывал человек в результате нарушения его прав как потребителя, в том числе при отказе ответчика удовлетворить его законные и обоснованные требования как потребителя в добровольном порядке, душевные переживания, отрицательные эмоции, и определил его в сумме **5 000 руб. из заявленных истцом 10 000 руб.**

Такая практика компенсации морального вреда по искам о защите прав потребителей не является единичной (например, табл. 3.8), что указывает на необходимость установления единой методологии и базиса в подходе судов к определению размера денежной компенсации за причиненный моральный вред.

Таблица 3.8

**Примеры из судебной практики присуждения наиболее существенных компенсаций морального вреда потребителям**

Реквизиты судебного постановления	Краткое описание обстоятельств дела	Сумма, присужденная в качестве компенсации морального вреда, руб.
1	2	3
Решение Приморского районного суда г. Санкт-Петербурга от 20 июня 2014 г. по делу № 2-3/2014	<b>В решении суда отсутствует ссылка на Закон «О защите прав потребителей». Истец получала услугу по договору обязательного медицинского страхования<sup>48</sup>.</b> Ошибка врачей, выбравших неправильную тактику проведения родов, в результате которой был причинен тяжкий вред здоровью Истицы, рождение ребенка с необратимым повреждением головного мозга, который прожил в тяжелейшем состоянии чуть больше двух лет, и его последующая смерть	15 000 000

<sup>48</sup> В соответствии с пунктом 9 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28 июня 2012 года № 17 к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей.

Продолжение табл. 3.8

1	2	3
Решение Хамовнического районного суда г. Москвы от 12 августа 2014 г. по делу № 2-719/2014	Пациентка умерла в связи с некачественным оказанием ей медицинских услуг	3 000 000
Решение Петропавловск-Камчатского городского суда Камчатского края от 8 апреля 2016 г. по делу № 2-177/2016 (2-11100/2015)	Некачественное оказание медицинской помощи повлекло осложнение беременности, а также способствовало гибели плода	2 000 000
Решение Кунцевского районного суда г. Москвы от 23 сентября 2015 г. по делу № 2-176/2015 (2-6639/2014)	Ребенок истицы умер внутриутробно в результате некачественно оказанной медицинской помощи	1 500 000
Решение Якутского городского суда Республики Саха (Якутия) от 15 июня 2016 г. по делу № 2-16/2016	По причине некачественного оказания медицинской помощи новорожденный ребенок истицы скончался	1 000 000
Решение Йошкар-Олинского городского суда Республики Марий Эл от 22 сентября 2016 г. по делу № 2-750/2016	Истец (ветеран, инвалид второй группы) потерял зрение на одном глазу по причине дефекта медицинской помощи	450 000
Решение Шушенского районного суда Красноярского края от 13 мая 2014 г. по делу № 2-2/2014	Смерть матери истца (истец – совершеннолетний гражданин) наступила в результате дефектов оказанной медицинской помощи	400 000
Решение Московского районного суда города Чебоксары Чувашской Республики от 28 декабря 2017 г. по делу № 2-4980/2017	Падение в ресторане с незаметной ступени на пол из скользкой керамической плитки и травма лица о стоявшую в зале мебель, перелом правой руки	300 000
Решение Первомайского районного суда г. Кирова Кировской области от 1 марта 2016 г. по делу № 2-194/16	Сын истицы умер в связи с несвоевременным диагностированием злокачественной опухоли	250 000
Решение Центрального районного суда г. Сочи Краснодарского края от 8 июня 2016 г. по делу № 2-1281/16	Истцу были оказаны стоматологические услуги ненадлежащего качества (также было допущено существенное отступление от предмета договора оказания стоматологических услуг в отсутствие согласия истца)	100 000
Решение Инсарского районного суда Республики Мордовия от 30 мая 2016 г. по делу № 2-14/2016	Установлен факт некачественно произведенных медицинских манипуляций (стоматологических)	40 000

Подходы к определению величины морального ущерба в разных странах отличны как на законодательном, так и на организационном/исполнительном уровнях.

Со стороны регулирования используются такие меры, как ограничение верхнего (США, Япония и др.) и нижнего (Англия, Франция и др.) пределов компенсации

морального вреда, установление тарифов за причинённый моральный ущерб (Англия, Австрия, Франция, Италия). В некоторых странах (Франция, Италия) суммы компенсаций за конкретный причинённый вред установлены законодательно. С точки зрения организации процесса могут создаваться отдельные (внесудебные) органы для рассмотрения требований компенсации морального вреда (Англия). В некоторых странах (Мальта, Румыния (до 2007 г.)) моральный ущерб не признаётся – суды никогда не удовлетворяют такие иски<sup>49</sup>.

Также в зарубежной практике, например, США и Англии, степень нравственных (нефизических) страданий в зависимости от интенсивности имеет свои «степени»: обычный шок или потрясение («ordinary shock»); нервный шок или потрясение («nervous shock»); психиатрический вред; психический вред.

В свою очередь в Германии при исчислении морального вреда учитываются суммы компенсации, определенные ранее вынесенными решениями судов по аналогичным правонарушениям. То есть применяется принцип прецедента, несмотря на то, что в Германии прецедент не является источником права.

Другой проблемой, связанной с компенсацией морального вреда по искам о защите прав потребителей, является низкий размер компенсаций по сравнению с заявленным потребителем.

По общему правилу, судьи выносят решения в рамках предоставленной им законом свободы усмотрения (Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 15 июля 2004 г. № 276-О).

Таким образом сумма компенсации морального вреда напрямую зависит от субъективной оценки суда.

Таблица 3.9

**Сравнение размеров заявленных и присужденных судами компенсаций морального вреда потребителям**

Реквизиты судебного постановления	Краткое описание обстоятельств дела	Заявленная сумма морального вреда	Сумма, присужденная в качестве компенсации морального вреда, руб.
1	2	3	4
Апелляционное определение Московского городского суда от 22 ноября 2017 г. по делу № 33-47859/2017	Нарушение застройщиком срока передачи объекта долевого строительства на	100 000	1 000
Апелляционное определение Московского городского суда от 20 декабря 2017 г. по делу № 33-50884/2017	Некачественное оказание образовательных услуг	25 000	1 000
Решение Лефортовского районного суда г. Москвы от 24 декабря 2015 г. по делу № 2-4122/2015	Некачественная установка кухонного гарнитура, неправильное подключение сантехнического оборудования, повреждение при установке кухонного гарнитура	124 600	5 000

<sup>49</sup> С комплексным исследованием по данному вопросу можно ознакомиться в аналитическом докладе ФБК «Грант Торнтон» ([http://www.fbk.ru/upload/docs/moral\\_damage.pdf](http://www.fbk.ru/upload/docs/moral_damage.pdf)).

Продолжение табл. 3.9

1	2	3	4
Решение Мончегорского районного суда Мурманской области от 18 июля 2016 г. по делу № 2-1019/2016	Изменение Банком тарифов в одностороннем порядке, повлекшее за собой возникновение задолженности по кредитному договору	50 000	1 000
Апелляционное определение Новосибирского областного суда от 23 ноября 2017 г. по делу № 33-11283/2017	Несвоевременная доставка почтового отправления	100 000	100
Апелляционное определение Московского городского суда от 30 августа 2017 г. по делу № 33-34316/2017	О взыскании с ответчика невыплаченного страхового возмещения	30 000	3 000
Апелляционное определение Московского городского суда от 26 марта 2018 г. по делу № 33-5444/2018	Некачественное изготовление и установка дверей	100 000	5 000

Для зарубежных судов взыскание высоких сумм компенсации морального вреда – является нормальным явлением. Например, дело Стеллы Либек против McDonald's, также известное как «Кофейное дело McDonald's», по которому суд присудил выплатить 640 000 долларов США в качестве возмещение морального ущерба.

Следует отметить, что по публикуемым данным, в отдельных случаях компания McDonald's готова добровольно урегулировать споры, связанные с аналогичными инцидентами, произошедшими в России. Уровень добровольных компенсация составляет около 100 000 рублей<sup>50</sup>.

В целом, в российской практике относительно высокий размер компенсации морального вреда можно встретить только по делам, связанным с причинением вреда жизни и здоровью, при оказании некачественной медицинской помощи, нарушении требований к безопасности и качеству продуктов питания, либо по искам социально-уязвимых потребителей. По остальным категориям исков о защите прав потребителей такой размер компенсации морального вреда является достаточно низким (табл. 3.8).

Вместе с тем, готовность постепенного изменения сложившейся практики демонстрируют не только отдельные судьи, рассматривающие соответствующие иски. Так, например, Председатель Совета судей России Виктор Момотов в Клубе имени Замятина по теме «Справедливость как правовая категория» заявил: «Для нас привычной является картина мизерных компенсаций морального вреда. Потому что всегда был взгляд, что моральный вред невозможно определить материально. Но общество меняется. Я полагаю, мы подошли к тому рубежу, когда и компенсация морального вреда должна быть не пять, не 10 и не 25 тыс. руб., а гораздо больше, чтобы эта сумма как-то могла бы сгладить страдания»<sup>51</sup>. Возможно, что в ближайшее время размеры компенсации морального вреда, назначаемые судами, перестанут быть номинальными.

<sup>50</sup> [https://www.bbc.com/russian/society/2015/07/150717\\_tr\\_mcdonalds\\_court\\_cases](https://www.bbc.com/russian/society/2015/07/150717_tr_mcdonalds_court_cases)

<sup>51</sup> <https://rg.ru/2018/03/26/razmer-kompensacij-za-moralnyj-vred-predlozhili-povysit.html>

Относительно примеров присуждения компенсации морального вреда в рамках работы по защите прав социально-уязвимых потребителей, проводимой Роспотребнадзором (его территориальными органами) в период с 2015 по 2017 г., могут быть приведены следующие справочные данные.

В Управление Роспотребнадзора по Калининградской области поступили обращения граждан с просьбой обратиться в их интересах в суд с требованием к индивидуальному предпринимателю о возмещении вреда жизни, здоровью и компенсации морального вреда, вследствие употребления в детском развлекательном центре в пищу детьми вместо напитка – чая «Липтон» мыльного раствора. Исковые требования территориального органа в защиту интересов пострадавших граждан удовлетворены в полном объеме. Согласно вынесенным судебным решениям, с индивидуального предпринимателя взыскано в пользу двух пострадавших детей 120 тыс. руб., из них **компенсация морального вреда составила 40 тыс. руб. каждому** и 20 тыс. руб. – штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворить требования потребителей.

В Управление Роспотребнадзора по Омской области обратился потребитель с жалобой по факту оказания несовершеннолетнему ребенку на территории Бюджетного учреждения г. Омска детского оздоровительного лагеря медицинских услуг ненадлежащего качества. Судом вынесено решение о взыскании с ответчика в пользу потребителя компенсацию морального вреда в размере 50 тыс. руб.

В Управлении Роспотребнадзора по Хабаровскому краю поступило обращение потребителя по факту получения термического ожога в предприятии общественного питания. В результате рассмотрения обращения, а также проведенного опроса гражданина установлено, что при получении в ресторане «Э» услуг общественного питания несовершеннолетний получил термический ожог пальцев руки. В ходе судебного разбирательства Управлением дано заключение по делу в защиту прав потребителя. Районным судом г. Хабаровска принято решение об удовлетворении требований потребителя о возмещении морального вреда в размере 30 тыс. руб.

В Управление по Тюменской области обратился ветеран ВОВ. Причиной обращения послужило некачественное выполнение ремонтных работ. По обращению потребителя, являющегося ветераном ВОВ, Управлением подготовлено исковое заявление в защиту интересов потребителя с требованиями о понуждении устранения недостатков выполненной работы, компенсации морального вреда и возмещении понесенных расходов. Суд вынес решение об удовлетворении исковых требований и взыскании с ответчика компенсацию морального вреда в размере 10 тыс. руб.

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило обращение потребителя – пожилого возраста (67 лет) по факту навязывания приобретения дорогостоящего фильтра для очистки воды. Управлением подан иск в защиту прав потребителя. Суд вынес решение об удовлетворении исковых требований и взыскании с ответчика компенсацию морального вреда в размере 10 тыс. руб.

## 4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Глава IV Закона «О защите прав потребителей» определяет систему органов федерального, регионального и муниципального уровней во взаимодействии с общественными объединениями потребителей, формирующих национальную систему защиты прав потребителей (рис. 4.1).



Рис. 4.1. Схема построения национальной системы защиты прав потребителей

Полномочия, связанные с государственным контролем (надзором) в области защиты прав потребителей, отнесены законодательством на федеральный уровень, что позволило Роспотребнадзору в 2017 г., как и в предыдущие годы, за счет централизации и вертикально интегрированной структуры управления системно обеспечивать формирование соответствующей непротиворечивой правоприменительной практики в рамках единого экономического пространства в границах Российской Федерации.

### 4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации

По итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г., Президентом Российской Федерации утвержден перечень соответствующих поручений (перечень поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС – далее Перечень поручений).

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений в целях реализации целей, задач и приоритетных направлений Стратегии в 13 субъектах Российской Федерации утверждены региональные программы по обеспечению прав потребителей:

**Республике Башкортостан** – постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 г. № 107 утверждена государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», срок действия 2018–2023 гг.;

**Республике Коми** – распоряжением Правительства Республики Коми от 3 апреля 2018 г. № 168-р утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2018–2020 годах»;



**Республике Северная Осетия – Алания** – постановлением Главы Республики от 17 апреля 2018 г. № 137 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в РСО-Алания на 2018–2020 годы»;

**Ставропольском крае** – постановлением Правительства Ставропольского края от 28 апреля 2018 г. № 170-п утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2020 годы»;

**Алтайском крае** – постановлением Правительства Алтайского края утверждена государственная программа «Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» срок 2018–2022 гг.;

**Тульской области** – постановление Правительства Тульской области от 3 апреля 2018 г. утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы»;

**Владимирской области** – постановлением Администрации Владимирской области от 13 апреля 2018 г. № 292 утверждена региональная программа «Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы»;

**Орловской области** – распоряжением Правительства Орловской области от 22 марта 2018 г. № 155-р утверждена Стратегия «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2020 годы»;

**Мурманской области** – постановлением Правительства Мурманской области от 20 апреля 2018 г. № 178-ПП утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы»;

**Ярославской области** – постановлением Правительства Ярославской области от 25 апреля 2018 г. № 0311-п утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ярославской области на 2018–2023 годы».

**Тамбовской области** – постановлением Администрации Тамбовской области от 19 апреля 2018 г. № 375 утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2020 годы»;

**Свердловской области** – распоряжением Правительства Свердловской области от 19 апреля 2018 г. № 185-ПП принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей Свердловской области на 2019–2023 годы»

**Волгоградской области** – приказом Комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 12 апреля 2018 г. № 22-н утверждена программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018–2020 годы».

Кроме того, в **11** субъектах Российской Федерации: республиках Дагестан, Калмыкия и Тыва, Астраханской, Томской, Калининградской, Нижегородской, Пензенской и Челябинской областях, а также в Ямало-Ненецком автономном округе и городе Москве разработаны проекты программ по обеспечению прав потребителей, которые на сегодняшний день находятся на стадии согласования в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

В **13** субъектах Российской Федерации: Амурской, Московской, Тверской, Новосибирской, Костромской областях, республиках Марий Эл, Крым, Адыгея и Хакасия, Алтай, Краснодарском, Хабаровском и Пермском краях – проекты региональных программ по обеспечению прав потребителей находятся в стадии разработки.

В тоже время в **2** субъектах Российской Федерации утверждены подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных программ: **Кур-**

**ганской области** – подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Курганской области» в рамках государственной программы «О внесении изменений в постановление Правительства Курганской области от 14 октября 2013 года № 505 «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в курганской области на 2014-2020 годы», утвержденной постановлением Правительства Курганской области от 23 апреля 2018 г. № 115 и **Калужской области** – подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской области» в рамках государственной программы «О внесении изменений в постановление правительства Калужской области от 23 декабря 2013 г. № 716 «Об утверждении государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области», утвержденной постановлением Правительства Калужской области от 23 апреля 2018 г. № 244.

В **Республике Ингушетия** разработана подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия на 2018–2020 годы» в рамках государственной программы Республики Ингушетия «Экономическое развитие и инновационная экономика», которая находится на стадии утверждения.

В 2017 г. продолжилась реализация в **Тюменской области** государственной программы «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей», утвержденная постановлением Правительства Тюменской области от 22 декабря 2014 г. № 669-п – срок программы до 2020 года.

Цель государственной программы – создание условий для комплексного развития сферы потребительского рынка, эффективной, доступной защиты прав потребителей и обеспечения населения Тюменской области качественными товарами и услугами. Достижение цели и решение данной задачи государственной программы обеспечивается совокупностью следующих мероприятий, в том числе:

1) организация и проведение конкурса «Лучшие товары и услуги Тюменской области» и регионального этапа Всероссийского конкурса программы «100 лучших товаров России»;

2) осуществление регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции;

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.

В 2017 г. региональные программы по защите прав потребителей реализовывались в **5** субъектах Российской Федерации: Белгородской, Иркутской, Кемеровской, и Саратовской областях, Республике Карелия.

Так, распоряжением Правительства **Республики Карелия** от 10 декабря 2015 г. № 773-П утверждена Программа по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2016-2018 гг.

В 2017 г. в целях ее реализации были проведены следующие мероприятия:

– просветительские мероприятия об основах потребительских знаний в образовательных организациях Республики Карелия, которые были организованы в форматах классных часов, «круглых столов», тематических бесед. В рамках учебных предметов «Обществознание», «Право», «Экономика» и «Основы безопасности жизнедеятельности» обучающиеся общеобразовательных организаций познакомились с основами потребительских знаний и потребительской культуры;

– организация и проведение просветительских мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности среди обучающихся образовательных организаций и пенсионеров.

Постановлением Коллегии Администрации **Кемеровской области** от 23 ноября 2016 г. № 463 утверждена региональная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017–2019 гг.

На 2017–2019 гг. определены следующие приоритеты, направленные на обеспечение прав потребителей: дальнейшее развитие и совершенствование системы защиты прав потребителей на территории Кемеровской области; совершенствование механизма использования судебной защиты прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей, включая участие в судебных разбирательствах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей; совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей; наращивание информационно-просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей, прежде всего в сфере финансовых услуг, услуг связи, дистанционной торговли. Органам местного самоуправления было рекомендовано разработать и утвердить аналогичные программы в соответствующих муниципальных образованиях. В настоящее время в Кемеровской области действует 27 программ по защите прав потребителей на муниципальном уровне. Департаментом по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области проведено заседание межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в рамках которого рассмотрены вопросы о внесении в состав координационного совета изменений в соответствии с подпунктом «а» пункта 7 Перечня поручений и корректировке действующей региональной программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области на 2017–2019 годы» с учетом методических рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и в соответствии с подпунктом «б» пункта 7 Перечня поручений. На базе органов местного самоуправления проведено 37 заседаний межведомственных координационных советов по защите прав потребителей различной тематики с участием Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области и его территориальных отделов, рассмотрено 42 вопроса. На сайтах Департамента по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области размещено 160 информации для потребителей, в т. ч. анонсов «горячих линий», пресс-релизов по различным темам. Проведено 3 совещания с Кемеровской таможней по реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», противодействию незаконному ввозу, производству и обороту контрафактной продукции и по вопросам интеллектуальной собственности. Участие в двух заседаниях рабочей группы по обеспечению исполнения законодательства о рекламе при Общественно-консультативном совете Кемеровского УФАС России Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области принимало участие в двух заседаниях рабочей группы по обеспечению исполнения законодательства о рекламе. Совместно с прокуратурой города Кемерово в рамках лекционного курса по правоведению, дважды проведены «тематические уроки-практикумы» со студентами высших учебных заведений города Кемерово. Совместно с Департаментом по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области проведены 2 рабочие встречи, приуроченные ко Всемирному дню прав потребителей. Разработано 83 печатных издания по пропаганде и формированию здорового образа

жизни, 66 плакатов и буклетов, другой наглядной информации. На базе городских библиотек было проведено 4 открытые лекции, посвященные вопросам защиты прав потребителей.

Региональная программа **Иркутской области** «Защита прав потребителей в Иркутской области» на 2014–2016 гг., утверждена распоряжением Правительства Иркутской области от 10 декабря 2013 г. № 561-рп, которая закончила свое действие, и распоряжением Правительства Иркутской области от 21 февраля 2017 г. № 85-рп утверждена Программа о защите прав потребителей в Иркутской области на 2017–2019 гг.

В рамках реализации программы в 2017 г. службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области совместно с Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области проведен анализ реализации мероприятий программы «Защита прав потребителей в Иркутской области», который свидетельствует о ее выполнении в 2017 г., ожидаемые целевые показатели программы достигнуты.

Так, отношение количества требований потребителей, удовлетворенных исполнителем (продавцом) в добровольном порядке к количеству предъявленных составило 48 % (план – 48 %);

– для населения области проведено 1 000 просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей (план – 1 000);

– 183 мероприятия, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей (план – 178);

– 25 семинаров для сотрудников хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, направленных на повышение правовой грамотности (план – 18).

– 9 900 консультаций потребителей на приеме специалистов, в рамках работы общественной приемной и по телефону «горячей линии»;

– 222 тематических мероприятия: «круглые столы», «дни открытых дверей», общественные акции, направленные на повышение грамотности населения, в том числе приуроченные к Всемирному дню прав потребителей;

– 132 открытых урока, лекций, факультативных занятий в общеобразовательных учреждениях Иркутской области по основам защиты прав потребителей;

– на информационных стендах в консультационном центре и пунктах ФБУЗ размещено 216 информационных материалов.

Постановлением Правительства **Саратовской области** от 19 июля 2016 г. № 378-П утверждена региональная комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 гг.

В 2017 году:

– проведен региональный этап Всероссийской олимпиады школьников по праву, в котором приняли участие 56 человек. В 2016–2017 гг. учебном году ученица школы г. Саратова стала победителем заключительного этапа Всероссийской олимпиады школьников по праву;

– проводились мероприятия по просвещению населения области (78 мероприятий – 4 053 человека);

– на площадке ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» проведены семинары и лекции по темам: «Защита прав онлайн – потребителей», «О возможностях возврата товара, приобретенного дистанционным способом продажи», «Особенности продажи лекарственных средств через Интернет», в которых приняли участие около 250 потребителей.

– на основании разработанных и направленных Управлением и Консультационным центром информационных материалов в 76 библиотеках, клубах, центрах культуры и досуга Саратовской области, центрах социального обслуживания населения, оформлены информационные стенды по вопросам защиты прав потребителей; в 93 общеобразовательных учреждениях области оформлены информационные стенды «Это необходимо знать», «основные положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Дистанционный способ продажи товаров»;

– специалистами отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Саратовской области совместно со специалистами консультативного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» проведены занятия с подростками по различным аспектам финансовых услуг в 43 летних оздоровительных учреждениях Саратовской области с общим охватом 3 860 человек в возрасте от 12 до 15 лет. Всего в 2017 г. было проведено 427 лекций по повышению финансовой грамотности населения Саратовской области;

– организована и проведена выставка по финансовой грамотности для обучающихся образовательных организаций высшего образования в рамках ярмарки вакансий (853 человека).

Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в **Белгородской области** на 2011–2020 гг., утверждена постановлением Правительства Белгородской области от 11 января 2011 г. № 2-пп.

В 2017 г. в рамках проведения потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», а также в целях изучения уровня правовой грамотности потребителей и формирования у населения активной потребительской позиции с 15 по 30 марта 2017 г. на территории области проведены семинары, конференции, круглые столы, викторины, встречи с учащимися и населением области, в которых приняли участие 21 тыс. человек.

Организованы выступления лекторской группы по правам потребителя. Проведены уроки правовых знаний «О защите прав потребителей». На родительских собраниях организованы выступления преподавателей общественных дисциплин на тему «Изучаем права потребителей».

Организованы выставки новинок литературы по основам защиты прав потребителей и лекторий с целью ознакомления с Законом «О защите прав потребителей», в том числе и в рамках учебных занятий по дисциплине «Обществознание».

На официальных сайтах колледжей оформлены ссылки на тематические сайты, где размещена информация по усилению мер защиты прав потребителей на территории области, справочная информация об обществах защиты прав потребителей, экспертных организациях, памятки потребителям, а также новостная информация.

В 2017 г. в **40** субъектах Российской Федерации – **республиках Алтай, Удмуртия, Бурятия, Калмыкия, Татарстан, Мордовия, Башкортостан, Кабардино-Балкарской, Карачаево-Черкесской, Чувашской и Чеченской республиках, Краснодарском, Ставропольском, Забайкальском, Камчатском и Хабаровском краях, Архангельской, Астраханской, Брянской, Волгоградской, Воронежской, Кировской, Калининградской, Костромской, Курской, Липецкой, Ленинградской, Московской, Ростовской, Рязанской, Новосибирской, Нижегородской, Новгородской, Свердловской, Самарской, Сахалинской, Омской, Оренбургской, Ульяновской областях и г. Санкт-Петербурге** вопросы защиты прав потребителей включены в подпрограммы, а также в отдельные мероприятия, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ.

В 2017 г. на территории **Республики Башкортостан** реализовывалась подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» на 2013–2018 гг., которая была включена в долгосрочную целевую программу «Развитие торговли в Республике Башкортостан» на 2013–2018 гг., утвержденную постановлением Правительства Республики Башкортостан от 13 декабря 2012 г. № 444.

В рамках реализации подпрограммы в 2017 г. проводилась информационная и просветительская работа, как среди взрослого населения, так и подрастающего поколения республики:

– проведен 101 семинар для представителей хозяйствующих субъектов, учащихся средних общеобразовательных школ и студентов средних и высших учебных заведений в городах и районах республики;

– организовано и проведено 54 «консультационных стола», в том числе совместно с федеральными и республиканскими органами исполнительной власти. Потребители ознакомлены с правами, предусмотренными законодательством в области защиты прав потребителей, гарантиями и способами их защиты:

– проведено 76 учебных занятий в общеобразовательных учреждениях и учреждениях начального профессионального образования в рамках курса «Азы защиты прав потребителей»;

– совместно с Агентством по печати Республики Башкортостан проведен республиканский конкурс журналистов на лучшее освещение вопросов защиты прав потребителей в средствах массовой информации Республики Башкортостан по номинациям «Лучшая публикация среди печатных СМИ в Республике Башкортостан», «Лучшее электронные СМИ, пропагандирующие вопросы защиты прав потребителей в Республике Башкортостан», «За лучшее освещение вопросов защиты прав потребителей среди телеканалов Республики Башкортостан», «За лучшее освещение вопросов защиты прав потребителей среди радиоканалов Республики Башкортостан». Возобновлена рубрика «Компас потребителя» в газете «Вечерняя Уфа» с ответами на самые актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей.

Постановлением Правительства **Удмуртской Республики** от 15 августа 2016 г. № 335 была утверждена новая государственная программа Удмуртской Республики «Развитие потребительского рынка», одной из задач которой определена «Защита прав потребителей; повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике».

Кроме того, постановлением Правительства Удмуртской Республики от 27 марта 2017 г. № 88 «О внесении изменений в постановление Правительства Удмуртской Республики от 17 августа 2015 г. № 409 «Об утверждении государственной программы Удмуртской Республики «Развитие потребительского рынка» в программу также внесены изменения.

В состав указанной программы входила аналогичная подпрограмма «Защита прав потребителей. Повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике».

В рамках подпрограммы в 2017 г. были проведены следующие мероприятия: мониторинг состояния сферы защиты прав потребителей, организация и проведение информационно-просветительской работы по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности пищевых продуктов, реализуемых на потребительском рынке республики.

Постановлением Правительства **Ростовской области** от 25 сентября 2013 г. № 599 утверждена подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области»

государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика».

Основная цель подпрограммы – создание в Ростовской области условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

За 2017 г. в рамках подпрограммы «Защита прав потребителей в Ростовской области» были проведены следующие мероприятия:

- обеспечена работа интерактивной обучающей программы «Основы защиты прав потребителей», включающей семь разделов, каждый из которых состоит из теории, практики и тестовых заданий в целях повышения потребительской грамотности населения;

- проведена работа по оказанию методической помощи специалистам муниципальных образований области по организации работы по обеспечению защиты прав потребителей;

- проведен социологический опрос в 5 муниципальных образованиях области среди потребителей, представителей организаций потребительского рынка Ростовской области. В общей сложности в исследовании приняло участие 1 500 респондентов;

- организовано публичное обсуждение результатов социологического опроса. В обсуждении результатов социологического опроса приняли участие эксперты, представители научной сферы деятельности, руководители общественных движений и организаций Ростовской области, бизнес-структур;

- проведено 66 сравнительных исследований качества товаров, реализуемых на потребительском рынке Ростовской области и 66 независимых экспертиз качества, безопасности товаров, реализуемых на потребительском рынке Ростовской области. 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.

Данная работа направлена на обеспечение дополнительных гарантий реализации прав потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке области.

В 2017 г. обеспечено бесперебойное функционирование сайта по защите прав потребителей [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru), осуществлено консультирование 1 511 потребителей по телефону «горячей линии», в том числе подготовлен 141 ответ на письменные обращения потребителей, поступившие по электронной почте сайта. Изданы информационно-справочные материалы «Потребитель имеет право на качественный товар!» общим тиражом 480 экземпляров. Материалы размещены в открытом доступе на сайте [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru).

**В Республике Татарстан** в 2017 г. 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», утвержденной Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16 октября 2013 г. № 764.

С целью вовлечения средств массовой информации в широкое освещение вопросов защиты прав потребителей в период с 23 августа 2017 г. по 10 ноября 2017 г.

впервые в республике был организован конкурс на лучшее освещение темы защиты прав потребителей.

Также проведены следующие мероприятия:

– организованы и выпущены периодические печатные издания, проведен цикл передач на телевидении и радио по вопросам потребительского законодательства» в рамках проведенных мероприятий в 2017 г. соисполнителями программы в СМИ было выпущено 3 784 материала, касающихся вопросов защиты прав потребителей (статьи в республиканских, районных, городских печатных изданиях, передачи на республиканских и районных теле-, радиоканалах, публикации в интернет-изданиях), в том числе 3 номера газеты «Вестник потребителя Татарстана» тиражом 30 тыс. экз. Материалы по вопросам защиты прав потребителей были опубликованы в газетах «События недели» на русском языке под рубрикой «Вестник потребителя» и «Шәһри Казан», «Атна вакыйгалары» под рубрикой «Кулланучылар хәбәрләре» на татарском языке в 45 районах и городах республики общим тиражом более 2,006 млн экз. Было выпущено 610 тыс. экз. буклетов для потребителей на 57 актуальных тем;

– проведены мероприятия, направленные на повышение потребительской грамотности учащихся, в том числе республиканских олимпиад по основам потребительских знаний» – во исполнение данного программного мероприятия в течение 2017 г. проведён комплекс различных организационных мероприятий, в том числе: актуализированы учебные материалы по дисциплине: «Основы защиты прав потребителей». По ним по договоренности с Министерством образования и науки Республики Татарстан прошли факультативные занятия по теме «Изучение основ потребительских знаний», на которых обучились 16 396 школьников со всей республики;

– проведены информационные акции, приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей, Европейской неделе качества, распространение в местах массового скопления граждан листовок, брошюр, справочных материалов по защите прав потребителей;

– создана и ведется единая республиканская база данных об изготовителях (продавцах, исполнителях), в отношении которых имеются неоднократные обоснованные претензии потребителей. Создана доступная база судебных решений по потребительским спорам и правонарушениям в сфере законодательства о защите прав потребителей – продолжается работа по совершенствованию портала по защите прав потребителей (tatzpp.ru), где каждый потребитель может ознакомиться с издаваемыми газетами, памятками для потребителей, образцами претензионных и исковых заявлений,

– проведены потребительские дегустации продовольственных товаров, реализуемых на потребительском рынке республики, сравнительные экспертизы и лабораторные исследования по идентификации продукции, выявлению контрафактных и фальсифицированных товаров, наличия ГМО в продовольственных товарах с последующим освещением результатов в средствах массовой информации»;

– организованы и проведены потребительские дегустации, независимые потребительские экспертизы по 4 группам продовольственных товаров в количестве 290 образцов, закупленных в торговой сети Республики Татарстан: вода питьевая бутилированная; молочные продукты; рыбная продукция; мясные продукты. В 31,7 % исследованной продукции выявлены те или иные замечания от установленных требований нормативных документов.

В г. **Санкт-Петербурге** действует 19 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, из которых 17 программ – муниципальные. Источником финансирования программ является бюджет Санкт-Петербурга и бюджет муниципальных образований, на 2017 г. для обеспечения защиты прав потребителей выделено и освоено 72 млн 837 тыс. руб.

В 2017 г. в рамках программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге на 2015–2020 гг.» были проведены следующие мероприятия:

- организовано функционирование телефона «горячей линии» для оказания информационно-консультационной поддержки гражданам по вопросам защиты прав потребителей: принято 1 350 звонков, из которых 28,8 % от социально незащищенных граждан;

- проведено 333 консультации граждан по вопросам защиты прав потребителей в консультационном пункте по телефону «горячей линии», по результатам проведенных экспертиз оформлено 63 экспертных заключения по качеству различных товаров и услуг;

- предоставлено консультационных и методических услуг в объеме 3 522 шт.;

- проведена конференция «Влияние системы защиты прав потребителей на повышение качества жизни петербуржцев», в которой приняли участие представители федеральных и исполнительных органов государственной власти, специалисты районных администраций и муниципальных советов, общественных организаций, представителей бизнеса;

- проведены испытания 247 образцов пищевой продукции аккредитованной испытательной лабораторией «Петербург-Экспертиза», 91 образец не соответствовал требованиям нормативной документации;

- проведено 323 экспертизы качества обуви и изделий кожгалантереи, в 255 парах обуви выявлены дефекты производственного характера;

- создан информационный раздел по вопросам защиты прав потребителей на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://cprrg.gov.spb.ru> в разделе «Потребительский рынок» для повышения уровня информированности граждан;

- реализованы мероприятия, направленные на продвижение на рынке продовольственных товаров Санкт-Петербурга добровольных систем контроля качества (Санкт-Петербургской системы добровольной сертификации товаров, работ и услуг «Петербургская марка качества»), присвоен знак качества 175 продовольственным товарам, 27 промышленным товарам (детская одежда), 5 услугам;

- предоставлены субсидии некоммерческим организациям в целях финансового обеспечения (возмещения) затрат в связи с реализацией мероприятий в сфере правового и информационного обеспечения потребителей и субъектов предпринимательства в сфере защиты прав потребителей;

- оказано более 3 500 устных консультаций, организована работа двух консультационных пунктов, которые посетили более 1 200 человек, более 2 000 человек проинформированы посредством раздачи листовок о возможности получения бесплатной квалификационной помощи по защите прав потребителей;

- разработано и типографским способом изготовлено тиражом 3 000 экземпляров информационно – методическое пособие «Потребитель и его права»;

- на территории 11 районов Санкт-Петербурга были организованы и проведены выездные информационно-обучающие занятия для школьников и студентов по практическому применению механизмов защиты прав потребителей в розничной торговле

и сфере оказания услуг, включая демонстрацию видеороликов, инфо-слайдов и раздачу специально изготовленных буклетов по городским проектам «Петербургская марка качества» и «Светофор качества»;

– проведено 13 292 лабораторных исследований в рамках плана государственного мониторинга качества и безопасности пищевых продуктов;

– проведены процедуры добровольной сертификации услуг общественного питания, парикмахерских, гостиничных услуг и торговли.

В 10 субъектах Российской Федерации защита прав потребителей осуществлялась в соответствии с региональными комплексными планами по защите прав потребителей на 2016–2020 гг.: Тульской, Калужской Ивановской, Тамбовской, Рязанской и Пензенской областях, республиках Тыва, Ингушетия и Марий Эл, Приморском крае.

Распоряжением Правительства **Республики Ингушетия** от 30 декабря 2016 г. № 1032-р утвержден план мероприятий по совершенствованию защиты прав потребителей в Республике Ингушетия на 2017–2018 гг.

В 2017 г. Управлением Роспотребнадзора по Республике Ингушетия проведено 3 публичных обсуждения правоприменительной практики с приглашением целевой аудитории из числа предпринимателей, представителей Торгово-промышленной палаты Республики Ингушетия, уполномоченного по правам предпринимателей, общественных организаций, органов государственной власти республики. В ходе обсуждений более 100 предпринимателей получили ответы на все интересующие вопросы.

Организовано 5 выступлений на телевидении и 11 радиовыступлений.

В целях создания условий для осуществления мероприятий по реализации, обеспечению и защите установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей постановлением Правительства **Калужской области** от 21 февраля 2017 г. № 83 утвержден комплексный план мероприятий по развитию региональной системы защиты прав потребителей.

Разработанный комплекс мероприятий позволяет повысить социальную защищенность жителей области, обеспечить сбалансированную защиту интересов добросовестных производителей, соблюдение конституционных прав и свобод граждан потребителей, и в конечном итоге, способствует повышению качества жизни населения области.

В целях координации и взаимодействия федеральных органов, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей управлением постоянно и систематически проводятся различные мероприятия:

– организация и участие в заседаниях межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей. На заседаниях обсуждается положение дел на потребительском рынке области, прежде всего в тех секторах потребительского рынка, которые вызывают большое количество жалоб и заявлений потребителей;

– оказание методической и консультативной помощи общественным объединениям и органам местного самоуправления в Калужской области;

– организация областных отраслевых совещаний, семинаров, деловых встреч по актуальным вопросам деятельности хозяйствующих субъектов во всех сферах потребительского рынка;

– проведение ежегодного мониторинга состояния регионального потребительского рынка;

- формирование базы данных о нарушениях, недобросовестных изготовителях исполнителях услуг (работ), нарушениях требований действующего законодательства;
- пропаганда основ защиты прав потребителей: ведение на телевидении специальных просветительских передач и рубрик; издание в печатных органах тематических публикаций; привлечение представителей средств массовой информации к участию в мероприятиях, направленных на защиту прав потребителей; подготовка информационных сообщений для средств массовой информации; организация и проведение на телевидении, радио, в печатных изданиях телефонных «горячих линий»;
- проведение социологических исследований (опросов, анкетирования) среди различных групп населения с целью анализа практики применения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в различных секторах потребительского рынка и выработки решений для совершенствования дальнейшей работы;
- повышение квалификации специалистов, осуществляющих государственный контроль и надзор в сфере потребительского рынка;
- проведение анализа и направление обзоров в органы исполнительной и законодательной власти об эффективности работы по соблюдению законодательства о защите прав потребителей.

На уровне субъектов Российской Федерации большое значение имеет организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей, которая, как правило, обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий, пр.), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений в 27 субъектах Российской Федерации: республиках Адыгея, Коми, Тыва, Хакасия и Чувашской Республике, Забайкальском, Красноярском и Камчатском краях, Ямало-Ненецком и Ханты-Мансийском автономных округах, городе Санкт-Петербурге, Амурской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Калининградской, Калужской, Курской, Московской, Нижегородской, Новосибирской, Омской, Орловской, Саратовской, Тверской, Тульской областях и Еврейской автономной области при высшем должностном лице (руководителем высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учётом прав потребителей.

В Ставропольском крае постановлением Губернатора Ставропольского края от 21 марта 2018 г. № 93 образована комиссия по вопросам создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей в Ставропольском крае.

В 16 субъектах Российской Федерации: Белгородской, Воронежской, Костромской, Липецкой, Магаданской, Мурманской, Рязанской, Тюменской и Ульяновской областях, Краснодарском крае, республиках Башкортостан, Калмыкия, Бурятия, Карачаево-Черкесской и Чеченской Республиках и городе федерального значения Севастополе подготовлены проекты распоряжений руководителей высшего исполнительного органа государственной власти субъектов Российской Федерации, которые находятся на стадии согласования с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вошедших в состав координационно-совещательных органов.

В 6 субъектах Российской Федерации: Новгородской, Самарской и Томской областях, Республиках Татарстан, РСО-Алания и Кабардино-Балкарской в настоящее время ведется работа по созданию и утверждению состава координационно-совещательного органа по защите прав потребителей при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации.

Вместе с тем, на региональном уровне координация работы по защите прав потребителей в 2017 г. осуществлялась через межведомственные комиссии и координационные советы.

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, Крым, Марий Эл и Мордовия, Карачаево-Черкесской и Чеченской республиках, г. Санкт-Петербурге, Архангельской, Амурской, Брянской, Белгородской, Вологодской, Волгоградской, Воронежской, Кемеровской, Калужской, Кировской, Магаданской, Ленинградской, Оренбургской, Свердловской, Сахалинской, Смоленской, Ростовской, Тамбовской, Саратовской, Пензенской и Челябинской областях, Камчатском, Краснодарском, Красноярском, Забайкальском, Пермский и Приморский краях.

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 **11** регионах – Удмуртской Республике, Владимирской, Ивановской, Кемеровской, Курганской, Курской, Омской, Ярославской и Ульяновской областях, Ямало-Ненецком автономном округе, Республике Северная Осетия – Алания.

Так, в целях содействия развитию потребительского рынка Курганской области и организации взаимодействия всех заинтересованных органов и организаций, в компетенцию которых входит защита прав потребителей, Правительством Курганской области 13 октября 2015 г. создан «Координационный совет по вопросам содействия развитию потребительского рынка и защиты прав потребителей в Курганской области» (постановление Правительства Курганской области № 317 от 13 октября 2015 г.).

В целях обеспечения эффективного взаимодействия органов исполнительной власти всех уровней, заинтересованных организаций и индивидуальных предпринимателей по вопросам развития торговой деятельности и реализации законодательства Российской Федерации, включая и законодательство о защите прав потребителей, в **7** субъектах Российской Федерации: Липецкой, Псковской, Курской и Томской областях, Республиках Удмуртия и Татарстан, Камчатском крае созданы комитеты промышленности и торговли, комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции, оперативный штаб по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков, межведомственные рабочие группы по противодействию незаконному ввозу на территории Российской Федерации запрещенной продукции, межведомственные комиссии по преодолению административных барьеров при осуществлении предпринимательской деятельности и др.

Постановлением Губернатора Камчатского края от 13 февраля 2017 г. № 15 образована межведомственная комиссия по обеспечению устойчивого развития экономики, социальной стабильности и защиты прав потребителей в Камчатском крае.

Комиссия является координационным органом, возглавляемым Губернатором Камчатского края, образованным для обеспечения взаимодействия представителей исполнительных органов государственной власти Камчатского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных организаций в сфере обеспечения устойчивого развития экономики, социальной стабильности и защиты прав потребителей по вопросам:

- информационного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей;
- выработки комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением населения Камчатского края качественными товарами, безопасными для жизни и здоровья;
- мониторинга реализации мер по обеспечению устойчивого развития экономики и защиты прав потребителей.

В отсутствие межведомственных координационных советов и комиссий в 10 субъектах Российской Федерации: Республиках Дагестан, Ингушетия, Калмыкия и Кабардино-Балкария, Мурманской, Самарской и Костромской областях, Алтайском и Ставропольском краях, городе Москва основным межведомственным совещательным органом, осуществляющим координацию деятельности по защите прав потребителей является Консультативный совет по защите прав потребителей, функционирующий при территориальных органах Роспотребнадзора.

#### **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).

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 2017 г. в органы местного самоуправления поступило 432 497 обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, что на 5 897 обращений больше по сравнению с 2016 г. (426 600 обращений), из них письменные обращения составляют 55 % (237 874), а устные – 45 % (194 623) (рис. 4.2).

Наибольшая доля всех обращений в органы местного самоуправления приходится на сферу торговли – 131 374 обращения (120 800 в 2016 г.), жилищно-коммунальных – 108 124 обращения (98 300 в 2016 г.) и бытовых услуг – 54 875 (45 037 в 2016 г.).

На долю оставшихся обращений приходится – 138 124 обращения.

В 2017 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 247 000 человек, что на 1 000 меньше по сравнению с 2016 г. (248 000). В 2017 г. органами местного самоуправления проведено более 18 000 тематических мероприятий (выступления на радио и телевидении, размещение информационных материалов в местных печатных изданиях, сети Интернет и на официальных сайтах органов местного самоуправления), связанных с консультированием населения по вопросам защиты прав потребителей, что на 7 500 мероприятий больше по сравнению с 2016 г.



**Рис. 4.2.** Структура рассмотренных обращений органами местного самоуправления муниципальных образований

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров органами местного самоуправления в 2017 г. проводилась работа по информированию предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: дано более 16 000 разъяснений и консультаций по применению законодательства о защите прав потребителей предпринимателям (продавцам, исполнителям), что на 1 000 больше по сравнению с 2016 г. (15 000).

С целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан органами местного самоуправления в 2017 г. в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 37 295 претензий (в 2016 г. –

48 669), а также подготовлено 6 753 проекта исковых заявлений (2016 г. – 6 752) (рис. 4.3).



**Рис. 4.3.** Данные о количестве подготовленных документов для досудебного и судебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами по 45 297 обращениям, что составляет около 10,5 % от числа принятых, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке (в 2016 г. – 25 000).

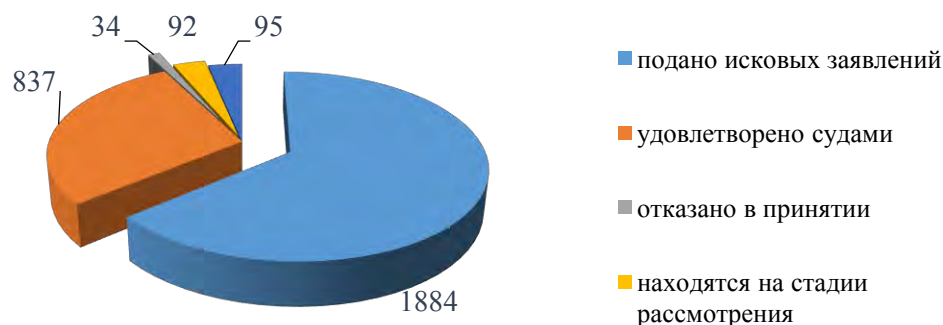
В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 58 110,0 тыс. руб. (2016 г. – 46 940,0 тыс. руб.).

По-прежнему, наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды для защиты нарушенных прав.

За 2017 г. органами местного самоуправления в защиту прав потребителей было подано 1 884 исковых заявлений в защиту прав потребителей (в 2016 г. – 2 049).

Судебными органами удовлетворено 837 исковых заявлений (в 2016 г. – 668), 92 исковых заявления находятся на стадии рассмотрения (в 2016 г. – 776), 34 исковых заявления не принято судебными органами и по 95 исковым заявлениям заключено мировое соглашение (рис. 4.4).

При этом, судами присуждено в пользу потребителей в 2017 г. 75 524,0 тыс. руб. (2016 г. – 111 287,0 тыс. руб.).



**Рис. 4.4.** Результаты судебной практики по работе муниципальных образований

Так, например, наиболее активная превентивная работа по защите прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг в г. Ульяновске осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» (далее – МБУ «Контакт-центр»), которое было учреждено постановлением администрации г. Ульяновска от 14 февраля 2012 г. № 603 по поручению Губернатора – Председателя Правительства Ульяновской области.

В Тульской области граждане имеют возможность обратиться в органы местного самоуправления через различные каналы связи: «горячие линии», «телефоны доверия», личные приемы, широко используются такие интернет-ресурсы, как «Твиттер», «Открытый регион», «Электронная приемная», различные форумы.

Кроме того, в течение 5 лет в администрации г. Тулы, а также в пунктах общественного доступа дважды в месяц осуществляется бесплатное юридическое консультирование отдельных категорий граждан в соответствии с Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

В Республике Татарстан органами местного самоуправления размещено 4 879 материалов в средствах массовой информации, проведено 3 265 мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности населения: проведены лекции для учащихся и студентов в образовательных учреждениях, принято участие в проведении классных часов, родительских собраний в школах, организованы выставки детских рисунков на тему защиты прав потребителей. Разработаны и изданы памятки для потребителей на темы: «Досудебный порядок разрешения споров. Образцы заявлений и претензий», «Памятка потребителю при покупке товаров дистанционным способом», «Памятка туристам. Условия договора, права и обязанности туриста, ответственность исполнителя», «Памятка потребителю при заказе и изготовлении мебели». Издана брошюра: «Защита прав потребителей при заказе, изготовлении и установке оконных конструкций и дверей».

В целях обеспечения населения Республики Татарстан социально значимыми продовольственными товарами первой необходимости проводится еженедельный мониторинг цен и ассортимента продукции республиканских изготовителей, реализуемой предприятиями розничной торговли, в том числе на рынках Республики.

В целях оптимизации ситуации по вопросам потребительского рынка, продвижения качественных товаров местных изготовителей Госалкогольинспекцией Республики Татарстан организованы выездные мероприятия в Тюлячинском, Актанышском, Алькеевском, Сармановском, Мамадышском, Аксубаевском, Кайбицком, Арском муниципальных районах с привлечением представителей органов местного самоуправления, совещания с хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность на территории районов.

Проведено совещание с руководителями продовольственных торговых сетей, осуществляющих деятельность на территории республики, на тему: «О состоянии и проблемах потребительского рынка Республики Татарстан». На совещании приняты решения, направленные на улучшение ситуации с реализацией социально-значимых продовольственных товаров, на пресечение случаев продажи продукции с истекшим сроком годности.

Данная работа является одним из важнейших направлений информационно-пропагандистской работы и способствует повышению качества обслуживания населения предприятиями потребительского рынка области.



По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления существуют только в 16 субъектах Российской Федерации (по итогам 2016 г. – в 18 субъектах), в том числе: в г. Санкт-Петербурге, Ставропольском, Забайкальском, Краснодарском и Алтайском краях, Владимирской, Кемеровской, Курской, Оренбургской, Новосибирской, Омской, Амурской, Белгородской, Саратовской, Тамбовской, Ханты-Мансийском автономном округе.

К примеру, в Краснодарском крае – 14 отделов по защите прав потребителей, г. Санкт-Петербурге – 7 отделов, Кемеровской области и Ставропольском крае – по 5 самостоятельных отделов, Белгородской области – 4 отдела, в Ханты-Мансийском автономном округе – 2 отдела и 1 служба.

Кроме того, в 4 субъектах Российской Федерации: Воронежской и Кировской областях, Забайкальском и Красноярском краях созданы комиссии по защите прав потребителей.

В 65 (в 2016 г. – 56) субъектах Российской Федерации в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в лучшем случае распределяются между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

Так, взаимодействие между Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю и 44 муниципальными образованиями Краснодарского края осуществляется в рамках региональной системы «Защита прав потребителей на территории Краснодарского края» на основании заключенных в 2010 г. соглашений о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей. Во всех 44 муниципальных образованиях края реализуются полномочия по защите прав потребителей, из них: в 26 органах местного самоуправления организованы комплексные управления и отделы (например, управление потребительской сферы и защиты прав потребителей; управление торговли и защиты прав потребителей; управление потребительского рынка и услуг; управление потребительской сферы, курорта и туризма и др.); в 14 – отделы по защите прав потребителей, в 4 – Управления по защите прав потребителей.

Во всех 44 муниципальных образованиях ведется активная работа по защите прав потребителей на территории Краснодарского края.

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 Алтайского края, в котором несмотря на отсутствие в настоящее время в структуре органов местного самоуправления подразделений, реализующих полномочия по защите прав потребителей в порядке ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» взаимодействие Управления с органами местного самоуправления потребителей в 2017 г. продолжало осуществляться по следующим основным направлениям:

– обмен соответствующей информацией о структуре потребительского рынка муниципального образования в целях определения приоритетных направлений в работе по защите прав потребителей, в том числе, при ежегодном планировании надзорных мероприятий с учетом специфики товарного рынка региона и обращений граждан;

– повышение потребительской грамотности жителей, в том числе при оказании финансовых услуг посредством ежемесячного проведения специалистами Общественной приемной Управления в городских и районных администрациях консультирования населения с участием профильных структурных подразделений органов местного самоуправления;

– участие в работе совещаний, семинаров, советов и иных совещательных органов при обсуждении вопросов потребительского рынка и защиты прав потребителей.

В целях обеспечения населения края качественными и безопасными товарами и услугами, совершенствования системы товародвижения и создания благоприятных условий местным товаропроизводителям в 2009 г. заключено Соглашение о взаимодействии территориальных органов исполнительной власти Алтайского края, органов государственной власти Алтайского края и организаций. Соглашение определяет принципы, условия и перспективы взаимодействия.

В Вологодской области, где в 15 муниципальных районах при активном участии Управления Роспотребнадзора с целью организации и осуществления взаимодействия федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления созданы и функционируют районные (общественные) советы по защите прав потребителей (Вожегодский, Усть-Кубинский, Сямженский, Харовский, Сокольский, Нюксенский, Великоустюгский, Никольский, Вытегорский, Тарногский, Тотемский, Кичменгско-Городецкий, Шекснинский, Устюженский, Кадуйский муниципальные районы), а также сельский совет по защите прав потребителей – на уровне сельского поселения Игмаское Тотемского муниципального района. Основными темами обсуждения на указанных советах в 2017 г. стали тематика Всемирного дня прав потребителей «Потребительские права в цифровую эпоху», формы и методы защиты потребителей при оказании услуг в сфере ЖКХ, профилактика и пресечение нарушений при торговле спиртосодержащей непищевой продукцией, при торговле товарами легкой промышленности, детскими удерживающими устройствами, изделиями из натурального меха, реализация антитабачного законодательства, требования при проведении ярмарочной и развозной торговли, защита прав потребителей при проведении летней оздоровительной компании и др.

По-прежнему сохраняет актуальность и требует своего окончательного разрешения вопрос, касающийся соотношения между собой положений статьи 44 Закона «О защите прав потребителей» и главы 3 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>52</sup>, препятствующий принятию финансируемых муниципальных программ по защите прав потребителей, что не способствует полноценному участию органов местного самоуправления в защите прав потребителей (прежде всего в ситуациях, имеющих прямое отношение к непосредственному обеспечению жизнедеятельности населения муниципального образования).

В этой связи приоритетным направлением деятельности территориальных Управлений Роспотребнадзора остается вопрос принятия муниципальных целевых программ по защите прав потребителей (МЦП), целью которых является создание важнейшего прецедента на уровне органа местного самоуправления, обязывающего руководство и специалистов районного звена, городских и сельских поселений осуществлять деятельность по защите прав потребителей на постоянной основе в течение всего

---

<sup>52</sup> Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

срока действия программы, и создающего возможность принятия на последующий период новой МЦП с увеличенным объемом финансирования на основе отзывов и пожеланий населения муниципальных образований по результатам реализации предыдущей долгосрочной целевой программы.

Так, в 2017 г. в Ленинградской области действовали 14 муниципальных программы (подпрограмм), включающих проведение мероприятий по защите прав потребителей:

– 13 программ по защите прав потребителей (Бокситогорский, Волховский, Всеволожский, Волосовский, Гатчинский, Кингисеппский, Киришский, Лодейнопольский, Ломоносовский, Лужский, Приозерский, Сланцевский, Тихвинский районы) и подпрограмма, включающая мероприятия по оказанию информационно-консультационных услуг по защите прав потребителей;

– «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства и потребительского рынка на территории Сосновоборского городского округа» муниципальной программы «Стимулирование экономической активности малого и среднего предпринимательства в Сосновоборском городском округе на 2014–2020 годы» (г. Сосновый Бор Ленинградской области).

Основные участники программ: структурные подразделения администраций муниципальных районов, городских и сельских поселений, территориальные отделы Управления, филиалы ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области», общественные организации по защите прав потребителей.

Взаимодействие в сфере защиты прав потребителей территориальных управлений Роспотребнадзора с органами местного самоуправления ведется в рамках заключенных Соглашений.

В рамках Соглашения о взаимодействии Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю и администрации города Ставрополя в 2017 г. проведено обследование 27 хозяйствующих субъектов по жалобам потребителей по исполнению законодательства о защите прав потребителей в сфере реализации продовольственных и непродовольственных товаров, оказания бытовых услуг населению, услуг общественного питания.

Кроме того, в соответствии с Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»<sup>53</sup> прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

На территории Камчатского края уже в 2016 г. было создано 32 офиса МФЦ с 87 окнами «приема-выдачи документов».

В 2017 г. во всех субъектах Российской Федерации в работу с потребителями стали вовлекаться многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Так, например, на территории Новокузнецкого городского округа Кемеровской области вопросами защиты прав потребителей занималось Управление потребительского рынка и развития предпринимательства Администрации г. Новокузнецка, а также Многофункциональный центр города Новокузнецка по предоставлению госу-

---

<sup>53</sup> Федеральный закон от 28 июля 2012 г. № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

дарственных и муниципальных услуг. Непосредственно МФЦ оказана помощь потребителям в виде консультирования, проведено 579 консультаций, составлено 146 претензий, 5 исковых заявлений в суд.

ОБУ «МФЦ» в г. Курске открыто в 2008 г.. В дальнейшем филиалы МФЦ были открыты во всех районных центрах области. Выделение рабочих мест для сотрудников Управления Роспотребнадзора по Курской области в МФЦ не предусмотрено, в связи с этим Управлением в рамках сотрудничества проводится профессиональная подготовка и переподготовка администраторов операционного отдела по обслуживанию физических и юридических лиц ОБУ «МФЦ» по вопросам предоставления государственных услуг.

Полномочия по защите прав потребителей на рынке товаров и услуг администрация г. Томска осуществляет, в том числе, и через ОГКУ «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг». На сайте администрации г. Томска продолжает свою работу «Виртуальная приемная», где в соответствии с требованиями Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в разделе официального портала муниципального образования «Город Томск» гражданам обеспечивается возможность направления обращения в форме электронного документа непосредственно в администрацию г. Томска или её органы. Гражданину предоставлена возможность направить обращение непосредственно в тот орган администрации г. Томска или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Здесь же гражданин может получить информацию о том, кто в данный момент работает с его документом (письмом, заявлением и другими видами обращений), а также о документах, которые были подготовлены в ходе работы с обращением. При этом при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды такие обращения подлежат направлению в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), и в Управление Роспотребнадзора по Томской области в частности.

### **4.3. Результаты деятельности крупнейших общественных объединений потребителей**

Законодательство о защите прав потребителей – это та система правовых норм, которая регулируя столь жизненно важную область гражданских отношений, одновременно четко прописывает направления и формы деятельности общественных объединений потребителей на различных этапах реализации гражданами своих потребительских прав, наделяя их весьма обширными полномочиями в указанной сфере.

По информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации (далее – Минюст России), в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2018 г. содержатся сведения о 1 774 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (прилож. 7).

Практически половина от всех общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) зарегистрирована в Центральном и Приволжском федеральных округах (885), в Сибирском федеральном округе находятся 237 организаций, в Северо-Западном 234 организации, в Южном федеральном округе 169 организаций, в Уральском федеральном округе 119 организаций и в Северо-Кавказском федеральном округе 66 организаций (рис. 4.5).

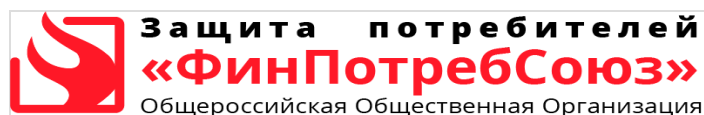


**Рис. 4.5.** Количество общественных объединений (их ассоциаций и союзов), зарегистрированных на территории Российской Федерации

При этом в Минюсте России не зарегистрированы общественные объединения потребителей в Ненецком автономном округе, Чукотском автономном округе, Еврейской автономной области и Республике Карачаево-Черкессия.

Обладая обширными полномочиями в области защиты прав потребителей, общественные потребительские организации большое внимание в своей деятельности уделяют направлению развития правовой и финансовой грамотности потребителей.

*Общероссийская общественная организация потребителей  
«Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»  
(ОООП «ФинПотребСоюз»)*



Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ФинПотребСоюз) создана 12 апреля 2010 г. Территориальные отделения ОООП «ФинПотребСоюз» функционируют в 45 регионах Российской Федерации.

Цель деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» – формирование в Российской Федерации современного, цивилизованного финансового рынка, в котором будет обеспечено полное соблюдение прав и законных интересов потребителей.

В 2017 г. ОООП «ФинПотребСоюз» проделал серьезную работу по защите прав потребителей финансовых услуг. Для решения этой задачи в отделениях ОООП «ФинПотребСоюз» в субъектах Российской Федерации функционируют общественные приемные, которые оказывают бесплатные консультационные услуги, юридическую помощь, в том числе в судебных процессах. По бесплатной телефонной «горячей линии» в 2017 г. было принято 3 306 звонков от граждан из всех регионов Российской Федерации по различным вопросам в сфере финансовых услуг. Были предоставлены консультации по вопросам навязывания услуг страхования при заключении договора потребительского кредитования, по выполнению гражданами условий договора, связан-

ных со своевременной выплатой кредита, неправомерных действий со стороны коллекторских агентств, невыплате страховых сумм при наступлении страховых случаев, в том числе по КАСКО и ОСАГО, нарушений застройщиками сроков предоставления жилья по договору долевого строительства и отказе при этом выплаты неустойки и т. д.

На официальном сайте ОООП «ФинПотребСоюз» в сети Интернет действует электронная приемная, где каждый желающий может оставить заявление на предоставление юридической помощи по интересующему вопросу.

Обширная судебная практика юристов ОООП «ФинПотребСоюз» позволяет им сегодня добиваться удовлетворения исков к финансовым организациям в пользу потребителей более чем в 50 % случаев. ОООП «ФинПотребСоюз» стремится информировать граждан о позитивном опыте отстаивания прав потребителей через собственный сайт, а также с помощью СМИ.

ОООП «ФинПотребСоюз» ведет активную работу по экспертизе законодательных актов и законопроектов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей. Так, ОООП «ФинПотребСоюз» подготовил проект поправок на основании мониторинга правоприменения Федерального закона от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» в отношении физических лиц. В ходе подготовки проекта поправок было проведено 19 экспертных обсуждений в разных регионах страны с привлечением заинтересованных специалистов в сфере розничного кредитования, банкротства и защиты прав потребителей.

Одна из самых острых проблем практического применения указанного закона – нехватка финансовых управляющих. Значительная часть уже открытых дел о банкротстве ничем не завершаются из-за невозможности привлечения к делу финансового управляющего. Другой существенной проблемой, связанной с банкротством физических лиц, является высокая стоимость вознаграждения финансового управляющего за проведение процедуры, применяемой в деле о банкротстве (25 тыс. руб.), которая выплачивается за счет средств должника.

ОООП «ФинПотребСоюз» предлагает расширить число лиц, которые имеют право исполнять роль финансового управляющего, ввести ответственность (в соответствии Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях) за непредоставление кандидатур финансового управляющего по обращению арбитражного суда, определить порядок создания и функционирования саморегулируемых организаций финансовых управляющих, предоставить финансовым управляющим возможность оказывать свои услуги в соответствии с законодательством о бесплатной юридической помощи, в случаях, если уровень доходов на одного члена семьи должника ниже прожиточного минимума.

ОООП «ФинПотребСоюз» разработал проект «Кодекса досудебного урегулирования просроченной задолженности физических лиц». Этот документ создал бы, по мнению ОООП «ФинПотребСоюз», эффективную базу для решения проблем, связанных с просроченной задолженностью заемщиков. В нем предложены простые и четкие правила взаимоотношений сторон в ситуации, когда заемщик попадает в сложную финансовую ситуацию.

Авторы законопроекта предлагают устранить все дублирующие действия и расходы в рамках «семейного банкротства». В таком случае при принятии решения о признании мужа и жены банкротами или реструктуризации их долгов суды должны будут учитывать все требования кредиторов в отношении каждого из супругов и все источники дохода истцов.

Особое внимание ОООП «ФинПотребСоюз» уделил информированию о нарушениях прав потребителей коллекторскими агентствами, что объясняется актуальностью данной темы, большой социальной опасностью таких нарушений, а также принятием закона, регулирующего коллекторскую деятельность, и вступившего в силу с 1 января 2017 г.

В рамках информирования граждан о проблемах защиты прав потребителей финансовых услуг ОООП «ФинПотребСоюз» подготовлены три видеоролика, которые размещены в сети Интернет. Большая работа по освещению вопросов и проблем защиты прав потребителей финансовых услуг была проведена сотрудниками ОООП «ФинПотребСоюз» с использованием СМИ, таких как телевизионные каналы РБК, ОРТ, НТВ, а также на радиоканалы «Комсомольская правда», «Вести ФМ» и др.

Активная просветительская деятельность реальных и потенциальных потребителями финансовых услуг в 2017 г. велась специалистами ОООП «ФинПотребСоюз» с помощью уроков, семинаров, встреч для школьников, студентов, рабочих коллективов, пенсионеров в рамках программы повышения финансовой грамотности, которых было проведено более 150. Как правило, эти занятия направлены на формирование у аудитории базовых представлений о финансовом рынке, о наиболее употребляемой терминологии, а также связаны с разъяснением основных рисков при заёме денежных средств у различных финансовых организаций.

Тюменское региональное отделение ОООП «ФинПотребСоюз» организовало открытый лекторий Делового клуба «Молодежная финансовая инициатива» по основам финансовой грамотности.

В целях повышения уровня знаний граждан об их потребительских правах в 2017 г. был проведен цикл из восьми образовательных вебинаров, посвященных защите прав потребителей в основных сегментах финансового рынка:

- «Банковский кредит: финансовая поддержка или риск? Как защитить себя от «финансовой кабалы»?»;
- «Личные финансовые средства. Как получить дополнительный доход гражданам?»;
- «Личное финансовое планирование для граждан-потребителей финансовых услуг»;
- «Виртуальный банковский продукт в интересах граждан-потребителей финансовых услуг»;
- «Страхование: типичные случаи нарушения прав застрахованных лиц. Кто и как их защищает?»;
- «Интернет продукты. Как потребителю не стать жертвой обмана?»;
- «Покупаем квартиру. Как не ошибиться?»;
- «ЖКХ: знаем ли мы кому и за что платим?».

В проведённых вебинарах приняли участие представители 15 регионов Российской Федерации.

В 2017 г. XII Всероссийская олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшекласников, проводимая совместно Роспотребнадзором, Фондом «Институт фондового рынка и управления» (ИФРУ) и ОООП «ФинПотребСоюз» при активной поддержке Банка России, Сбербанка России, УК Райффайзен – Капитал, Московской биржи, МТС Банка, собрала рекордное число участников (8 239 участников из 84 субъектов Российской Федерации, а также семь человек из стран СНГ).

Олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников проводится с 2004 года. За весь период проведения Олимпиады в ней приняло участие более 64,7 тысяч учащихся 9–11 классов из 85 субъектов Российской Федерации и стран СНГ.

Тюменское региональное отделение ООП «ФинПотребСоюз» с 2015 г. проводит чемпионаты по финансовой игре «Денежный поток». Чемпионаты проводятся в пяти городах Тюменской области (Тобольске, Ишиме, Заводоуковске, Ялуторовске и Тюмени). Проведение чемпионатов сочетается с лекционными и семинарскими занятиями, а также практикумами. При этом участники могут сразу применить знания, полученные ими на лекциях и практикумах в процессе игр. Финансовая игра «Денежный поток», по мнению экспертов, является одним из лучших тренажеров, способствующих повышению финансовой грамотности. В 2017 г. в финансовой игре «Денежный поток» приняло участие 540 человек. Из них 60 человек стали победителями отборочных туров и встретились в финальной игре. Победители помимо знаний и навыков получили также призы и подарки.

В рамках финансовой игры «Денежный поток» было проведено 30 семинаров и лекций и выпущено 100 публикаций и информационных материалов.

Всего в чемпионатах Финансовой игры «Денежный поток» приняло участие более 1000 молодых людей, к работе было привлечено более 50 учебных заведений.

Тюменское региональное отделение ООП «ФинПотребСоюз» заключило соглашения о взаимодействии с Департаментом образования Администрации Тюменской области, Управлением Роспотребнадзора по Тюменской области, Комиссией по правозащитной деятельности Общественной палаты Тюменской области, Комиссией по молодежной политике Общественной палаты Тюменской области. Также в своей работе ТРО ООП «ФинПотребСоюз» сотрудничает с Управлением Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, Торгово-промышленной палатой Тюменской области, Финансово-экономическим институтом Тюменского государственного университета, Тюменским региональным отделением Ассоциации молодых предпринимателей, АНО «Центр поддержки и развития регионального образования».

Калужским региональным отделением ООП «ФинПотребСоюз» активно осуществляется работа по представлению интересов потребителей в судебных заседаниях. Руководитель Калужского регионального отделения ООП «ФинПотребСоюз» совместно с представителем Калужского территориального отделения ЦБ РФ участвовали в передаче на тему «Финансовая грамотность и защита прав потребителей финансовых услуг» в студии телекомпании НИКА ТВ (Калуга).

Силами Калужского регионального отделения ООП «ФинПотребСоюз» был проведён первый в Калужской области круглый стол по теме: «Государственная политика в сфере повышения финансовой грамотности населения Калужской области». Руководитель Калужского регионального отделения ООП «ФинПотребСоюз» размещает публикации по теме защиты прав потребителей финансовых услуг в Калужской области в журнале Уполномоченного по правам человека в Калужской области.

Калужское региональное отделение ООП «ФинПотребСоюз» подготовило и направило коллективное обращение на имя Губернатора Калужской области А.Д. Артамонова «О разработке и принятии региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Калужской области и защиты прав потребителей финансовых услуг».



Башкирское региональное отделение ООП «ФинПотребСоюз» приняло активное участие в подготовке и проведении Международной научно-практической конференции «Современный образовательный процесс: состояние и тенденции развития». В рамках этой конференции прошли авторская секция «Формирование финансовой грамотности в образовательном учреждении» и «Финансовая грамотность в школах», где инновационную площадку представила заслуженный учитель Республики Башкортостан Г.Г. Смоленчук с выступлением на тему: «Методический опыт работы преподавания финансовой грамотности, проблемы и перспективы».

Башкирское региональное отделение ООП «ФинПотребСоюз» приняло активное участие в подготовке и проведении Республиканского конкурса исследовательских работ в рамках Малой академии наук школьников Республики Башкортостан. Совместно с учителями инновационной площадки по финансовой грамотности участвовали в открытой дискуссии с Президентом Ассоциации российских банков Г.А. Тосуняном в рамках 12 Уфимского форума повышения качества финансовых услуг. Подготовили и провели IV Всероссийскую научно-практическую конференцию для школьников и студентов «Финансовая грамотность: опыт, проблемы, новые вызовы. Взгляд из региона». Приняли активное участие в подготовке и проведении Открытого республиканского Чемпионата «Мозговой штурм» по финансовой грамотности для старшеклассников «Из копеек рубль, из ручейков море».

ООП «ФинПотребСоюз» уделяет большое внимание повышению финансовой и потребительской компетентности региональных журналистов.

Региональный конкурс финансовой журналистики «Рублевая зона» проводится с 2015 г. при поддержке Общероссийской общественной организации «Союз журналистов России», а также при участии ИФРУ, «ФинПотребСоюза», Гильдии издателей периодической печати (ГИПП), СРО «Центр регулирования внебиржевых финансовых инструментов и технологий» (ЦРФИН) и СРО «Микрофинансирование и развитие».

Целью проекта является поощрение и стимулирование деятельности региональных журналистов и СМИ, занимающихся освещением российского финансового и фондового рынков, и, как следствие, повышение финансовой грамотности.

#### *Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП)*



Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) была создана в 1992 г. в целях обеспечения представительства и защиты интересов потребителей во взаимоотношениях с бизнесом и государством, а также продвижения институтов по защите прав потребителей в странах СНГ. Членами КонфОП являются 36 ведущих региональных и национальных общественных организаций потребителей в Российской Федерации и странах СНГ.

Среди приоритетных направлений деятельности КонфОП – гармонизация национальных законодательств в соответствии с Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей, формирование национальных политик по защите интересов потребителей и стратегических планов их реализации, а также развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона. Реализация приоритетов деятельности КонфОП осуществляется в рамках работы

Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре и Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ. Так, КонфОП оказала содействие в подготовке рекомендаций по кодификации законодательства в сфере защиты прав потребителей для стран Евразийского экономического союза (ЕАЭС), приняла участие в разработке типовой схемы Кодекса по защите прав потребителей и рекомендаций ЕАЭС по электронной торговле, а также КонфОП были подготовлены и предложены для рассмотрения показатели результативности контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей в государствах-участниках СНГ.

Одним из существенных вопросов в сфере защиты прав потребителей является обеспечение эффективной судебной защиты потребителей – создание правового института групповых (коллективных) исков. Групповые иски общественных объединений должны стать эффективным механизмом защиты прав больших групп граждан и реального возмещения им ущерба, чего пока нет ни в одной стране, где работают члены КонфОП. В 2017 г. КонфОП были подготовлены предложения по этой теме: предложено разработать проект федерального закона по внедрению правовых механизмов защиты прав и законных интересов группы потребителей в судах (групповых исков).

КонфОП были подготовлены публикации в СМИ по тематике закрежденности населения, так как проблема ценовой и шаговой доступности процедуры банкротства физических лиц не решена, в то время как число закрежденных домохозяйств, не способных платить по кредитам в Российской Федерации растет. В этой связи, по мнению КонфОП, необходимо внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих упрощение процедуры банкротства физических лиц и предоставление субсидий на оплату процедуры банкротства для малоимущих и социально уязвимых категорий граждан, в том числе имеющих детей.

В рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» КонфОП совместно с Всемирной организацией потребителей (Consumers International – CI) проводит независимый мониторинг соблюдения прав потребителей финансовых услуг. В 2017 г. в 16 регионах Проекта (Волгоградская область, Калининградская область, Нижегородская область, Омская область, Пензенская область, Пермский край, Приморский край, Ростовская область, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край, Тверская область, Хабаровский край, Челябинская область, г. Москва, г. Санкт-Петербург) было проведено исследование соблюдения прав потребителей сберегательных и страховых услуг. Результаты мониторинга показывают, что в России недостаточно законодательно закреплено предоставление финансовой организацией потребителю достоверной, понятной и практически полезной информации о предлагаемых услугах, потребитель лишен возможности проанализировать полученную в финансовой организации информацию и применить ее с сохранением своих интересов. Действующее российское законодательство, устанавливающее права потребителя, не подкреплено механизмами их реализации, а также содержит положения, которые могут вводить потребителя в заблуждение относительно его прав.

В рамках проекта по финансовой грамотности КонфОП совместно с CI приняла участие в Международной конференции Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в финансовой сфере: вызовы и перспективы в глобальном пространстве», состоявшейся 20 октября 2017 г. в Москве, в рамках которой состоялось экспертное обсуждение итогов независимого мониторинга финансовых услуг и презентация отчета «Со-

стояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России». Результаты независимого мониторинга финансовых услуг были представлены также на 2 региональных круглых столах по теме: «Актуальные проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации» в г. Ростов-на-Дону и в Москве.

В 2017 г. представители КонфОП участвовали в работе по проекту «Разработка и реализация модульной программы обучения по направлению журналистики для студентов высших учебных заведений и просвещения журналистов в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг» в части разработки образовательной программы по вопросам защиты прав потребителей, а также приняли участие в проведении Всероссийской недели сбережений.

В 2017 г. КонфОП продолжала сотрудничество с СИ – подготовила перевод на русский язык, адаптацию и размещение на своем сайте информационных материалов СИ по тематике защиты прав потребителей – обзор международного опыта по вопросам онлайн-торговли «Возврат товаров, приобретенных онлайн и дистанционно. Мировой опыт». К Всемирному дню защиты прав потребителей, который прошел в 2017 г. под лозунгом «Потребительские права в цифровую эпоху», КонфОП были подготовлены русскоязычные версии материалов СИ «Чёткий и осознанный выбор», «Доступ и выбор», «Безопасность», «Разрешение споров».

15 марта 2017 г. во Всемирный день защиты прав потребителей, представители КонфОП по приглашению СИ приняли участие в Потребительском Саммите стран G20, состоявшемся в г. Берлин (Германия). В рамках подготовки к саммиту КонфОП оказала содействие СИ в разработке и переводе на русский язык брошюры «Развитие цифрового мира: надежность и безопасность для потребителей. Рекомендации потребительских организаций правительствам стран G20». Брошюра и информация о саммите были направлены представителю России в G20, представителям Минкомсвязи, Роспотребнадзора, Роскомнадзора.

КонфОП продолжает уделять внимание обеспечению достоверного информирования потребителей в части маркировки продуктов питания. Высокий уровень потребления продуктов с повышенным содержанием сахара, насыщенных жирных кислот, соли ведет к развитию сердечно-сосудистых заболеваний, артериальной гипертензии, сахарного диабета. Важность обеспечения потребителей достоверной доступной информацией по показателям этих компонентов обусловлена доказанным влиянием их потребления на состояние здоровья населения. В целях полноценного информирования потребителей о свойствах пищевых продуктов, а также продвижения здорового питания населения КонфОП предлагается закрепить законодательно показатели пищевой ценности пищевой продукции, указываемой в ее маркировке, а именно: насыщенных жирных кислот, трансжирных кислот, сахаров, поваренной соли (или натрия). Необходимо определить требования к минимальному размеру шрифта и фону надписи на этикетке продуктов (для примера использовать нормативы Евросоюза), а также рассмотреть возможность применения при маркировке пищевой продукции цветового кодирования или размещения рисунка по типу стоп сигнала – для предупреждения о высоком содержании насыщенных жиров, трансжиров, сахаров, соли в продукте питания. КонфОП были подготовлены предложения по данному вопросу в Минздрав России, Евразийскую экономическую комиссию, они были представлены в проект Плана реализации Стратегии., а также на заседаниях Консультативного совета по защите прав потребителей государств-участников СНГ. КонфОП в сотрудничестве с Эндокринологическим научным центром Минздрава России продолжает поддержку продвижение использования йодированной соли в целях массовой профилактики йододефицита у населения.

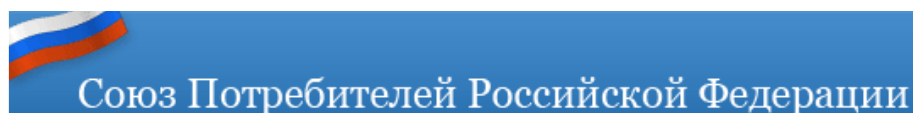
КонфОП продолжает деятельность по продвижению лучших мировых практик в сфере борьбы с табаком. Одна из инициатив – поддержка изменений законодательной базы в целях внедрения стандартной (так называемой «простой») упаковки табачной продукции в Российской Федерации. Введение «простой» упаковки предусмотрено проектом Концепции осуществления государственной политики противодействия потреблению табака на 2017–2022 гг. и дальнейшую перспективу, который был официально поддержан КонфОП. Опыт таких стран как Великобритания, Франция, Ирландия, Венгрия, Норвегия, Новая Зеландия доказал эффективность этой меры: обезличенная упаковка снижает привлекательность сигарет и более эффективно информирует курильщиков о последствиях потребления табака.

В целях совершенствования национального антитабачного законодательства, КонфОП была оказана экспертная поддержка проектов по контролю за табаком в Беларуси и Таджикистане.

В России остается актуальной проблема продвижения и растущего потребления электронных систем доставки никотина (ЭСДН), особенно среди подростков и молодежи, что наносит урон политике сохранения здоровья Российской Федерации, так как стимулирует потребление табака и поддерживает никотиновую зависимость у потребителей. Исследование КонфОП доказало активное продвижение продаж известной системы нагревания табака на сайте и в фирменных магазинах бренда. КонфОП выступает за регулирование всех форм ЭСДН (стандартизация, запрет потребления в общественных местах, полный запрет рекламы).

Одной из глобальных проблем общественного здравоохранения является рост распространения антимикробной резистентности на фоне широкого использования антибиотиков в сельском хозяйстве. В сотрудничестве с СИ КонфОП были подготовлены предложения к заседанию Специальной межправительственной рабочей группы по антимикробной устойчивости (TFAMR) Комиссии Codex Alimentarius в ноябре 2017 г., на котором была рассмотрена обновленная версия Кодекса практики по локализации и минимизации антибиотикорезистентности. В целях сохранения эффективности антибиотиков, используемых при лечении заболеваний у людей, предлагается снизить широко распространенное использование антибиотиков в сельском хозяйстве для стимулирования роста и профилактики заболеваний животных, при этом использование значимых для лечения людей антибиотиков в животноводстве предлагается ограничить исключительно целями лечения заболевших животных и контролем вспышек заболеваний в группах животных, а антибиотики резерва ни в животноводстве, ни в растениеводстве не использовать.

*Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)*



В сложной экономической и политической ситуации для СПРФ повышается значение функции представления интересов потребителей перед органами власти. Прежде всего, это касается необходимости систематического проявления внимания органов власти к интересам потребителей на уровне не ниже того, который обеспечивается ими сейчас в отношении учета интересов предпринимателей и взаимодействия с их союзами.

По итогам заседания президиума Госсовета в апреле 2017 г. Президентом Российской Федерации дано поручение представить предложения по кодификации зако-

нодательства о защите прав потребителей и его актуализации с учетом норм международного права. В этой связи СПРФ подготовил и представил в Роспотребнадзор проект структуры Потребительского кодекса.

В мае 2017 г. итоги апрельского заседания президиума Госсовета и вытекающие из них задачи региональных органов власти, гражданских и научных организаций обсуждались на конференции, организованной СПРФ совместно с правительством Санкт-Петербурга.

В течение 2017 г. были подготовлены предложения к проекту плана реализации Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей в Российской Федерации на период до 2030 г. и к проекту методических рекомендаций Роспотребнадзора по разработке и реализации региональных программ защиты прав потребителей. Продолжалась также работа по представлению интересов потребителей в Межотраслевом экспертном совете по развитию потребительского рынка и в Комиссии по применению Кодекса добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров. Четыре представителя СПРФ участвовали в работе Консультативного совета по защите прав потребителей, а председатель СПРФ был избран заместителем председателя Общественного совета при Роспотребнадзоре.

По инициативе СПРФ в 2017 г. при комитете по экономической политике, промышленности, инновационному развитию и предпринимательству Государственной Думы создан Экспертный совет (далее – Совет) по регулированию потребительского рынка и защите прав потребителей, а при нем рабочая группа по развитию законодательства о защите прав потребителей. На заседаниях рабочей группы и Совета рассматривались профильные законопроекты, в частности, неоднократно обсуждался правительственный проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (о товарных агрегаторах), поддержанный СПРФ с замечаниями о необходимости замены понятия «агрегатор товаров (услуг)» на «агрегатор предложений о товарах (услугах)» и отказа от возложения на агрегаторов ответственности за вред, причиненный вследствие недостоверной информации о товаре или услуге. Во внесенных уже в 2018 г. поправках Правительства Российской Федерации ко второму чтению законопроекта замечания СПРФ в основном учтены. Рассматривались также предложения бизнес-ассоциаций по внесению изменений в потребительское законодательство, интенсивный диалог представителей потребительских и предпринимательских союзов позволил согласовать ряд компромиссных решений, которые могут быть поддержаны всеми заинтересованными сторонами при дальнейшей работе над базовым законом и при подготовке проекта Потребительского кодекса.

В феврале 2017 г. по инициативе СПРФ нами совместно с Банком России был проведен круглый стол «Страховщик и страхователь – шаги навстречу», в ходе которого были апробированы подготовленные СПРФ национальные стандарты в области защиты прав потребителей, в том числе потребителей услуг добровольного имущественного страхования, отмечено отставание российского страхового рынка от мировых образцов и предложено страховщикам наше сотрудничество не только в пропаганде пользы добровольного страхования для потребителей, но и в сокращении вреда, причиняемого им взаимодействием со страховщиками. Была продолжена работа над национальными стандартами, в частности над проектами руководств по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования и по проведению внесудебных экспертиз качества автотранспортных средств.

*Региональная общественная организация по защите прав потребителей  
«Общественная потребительская инициатива»*



Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) является одним из немногих объединений, ориентированных на защиту прав потребителей – пользователей высокотехнологичной продукции и услуг.

Организация видит свои задачи в защите прав и интересов граждан, противодействии недобросовестным участникам потребительского рынка, совершенствованию действующего законодательства.

Ведется работа в рамках экспертных советов и рабочих групп при органах государственной власти, в том числе, с целью выработки предложений по совершенствованию законодательства в области защиты прав потребителей.

В 2017 г. ОПИ проведено масштабное тестирование онлайн-платформы для досудебного разрешения споров. Система позволяет в автоматическом режиме моментально получать консультации по спорным ситуациям, содержание которых едино для потребителей и продавцов и основано на сложившейся административной и судебной практике. Сервис доступен с персональных компьютеров и мобильных устройств, что позволяет использовать его в любой момент времени, в том числе, непосредственно в магазине, сервисном центре и т. п.

В тестировании приняли участие потребители, компании розничной торговли (включая интернет-магазины), представители органов государственной власти и государственных учреждений. Все пользователи высоко оценили удобство сервиса, качество и доступность предлагаемых решений.

Прорабатывается запуск платформы для общего доступа.

В 2017 г. проведено исследование нарушений ведущих FMCG торговых сетей, лидирующих по объемам продаж на российском рынке: «Магнит», «X5 Retail Group» («Пятерочка», «Перекресток», «Карусель»), «Auchan», «Дикси», «Лента». За основу были взяты результаты более 2 700 проверок указанных компаний, проведенных Роспотребнадзором. Исследование позволило выявить ряд важных для потребителей показателей и составить своего рода рейтинг недобросовестности сетей. Поскольку компании различаются оборотом и количеством торговых объектов, сопоставление общего количества проверок, штрафов и т. п. было бы некорректным. Поэтому в качестве показателя был выбран процент наложения штрафов по результатам проверки органами Роспотребнадзора. Данный показатель демонстрирует, какая часть проверок закончилась наложением штрафов, а также косвенно свидетельствует о шансе потребителей столкнуться с нарушениями при покупке товаров в магазинах этой компании. Соответственно, чем выше процент, тем выше риск для покупателей. По данному показателю места распределились следующим образом:

1. «Магнит» (вероятность нарушения 94 %).
2. «X5 Retail Group» (вероятность нарушения 80 %).
3. «Дикси» (вероятность нарушения 80 %).
4. «Auchan» (вероятность нарушения 29 %).
5. «Лента» (вероятность нарушения 27 %).

Отдельно следует упомянуть про самые распространенные нарушения, которые допускают компании. Показательно, что у всех торговых сетей на первом и втором месте стоят соответственно нарушение технических регламентов и нарушение правил продажи отдельных видов товаров. Следует заметить, что технические регламенты

устанавливают требования не только к маркировке и упаковке товаров, но и к качеству и безопасности продукции. Поэтому их нарушение является очень серьезным проступком с повышенной общественной опасностью. Что касается следующих по популярности нарушений, то у различных сетей они свои. У «Магнита» и «Дикси» – это нарушение санитарно-эпидемиологических требований, у «X5 Retail Group» и «Ленты» – обман потребителей, у «Auchan» – нарушение иных прав потребителей.

Публикация данного рейтинга на ресурсах ОПИ и в СМИ стимулировала компании устранять нарушения и повышать качество обслуживания, что привело к значительному снижению в 2017 г. количества налагаемых штрафов. В свете вышеуказанных обстоятельств ОПИ продолжит свои исследования и будет дальше информировать покупателей.

В 2017 г. проведено исследование результатов проверок операторов сотовой связи, проведенных в 2016 г. в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за соблюдением юридическими лицами требований законодательства.

Учитывая объем изученных проверок (более 500), исследование позволило выявить основные недобросовестные практики в отрасли.

Публикация полученных результатов позволила не только предупредить потребителей о неправомерности тех или иных действий операторов и минимизировать негативные последствия, но и выступила весомым сдерживающим фактором для повторных правонарушений со стороны хозяйствующих субъектов.

Исследование проводилось в отношении следующих операторов:

1. Билайн (ПАО «Вымпел-Коммуникации»)
2. МегаФон (ПАО «МегаФон»)
3. МТС (ПАО «Мобильные ТелеСистемы»)
4. Tele2 (ООО «Т2 МОБАЙЛ»)

Продолжалась публикация разработанного ОПИ рейтинга недобросовестности операторов мобильной связи, в основе которого – анализ допускаемых операторами нарушений, связанных с обманом потребителей, введением их в заблуждение, предоставлением неверных или неполных сведений об услугах и товарах. Исследование проводилось в отношении крупнейших федеральных операторов мобильной связи – «МТС», «ВымпелКом» («Билайн»), «МегаФон», «Tele2», «Yota».

Регулярная публикация результатов с освещением в СМИ позволила на 70 % снизить количество недобросовестных рекламных сюжетов, в которых потребители вводятся в заблуждение или от них скрываются существенные условия, а также научить граждан самостоятельно выявлять рекламные уловки операторов.

Проведено исследование 1 000 самых популярных интернет-магазинов на предмет соответствия их деятельности обязательным требованиям и наличия рисков при покупке. Исследование проводилось путем непосредственного изучения специалистами ОПИ сайтов интернет-магазинов. Информация о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях проверялась на достоверность с помощью портала [egrul.nalog.ru](http://egrul.nalog.ru). Выявленные отклонения фиксировались с помощью скриншотов, которые загружались в облачное хранилище.

В результате было установлено, что более 25 % магазинов имеют хотя бы одно несоответствие обязательным требованиям. Среди распространенных нарушений:

- увеличение цены при оплате по безналичному расчету или предоставление скидки при оплате за наличные (23 магазина / 2,3 %);
- отсутствие наименования продавца (58 / 5,8 %) или недостоверное наименование (21 / 2,1 %);
- отсутствие юридического адреса (107 / 13,9 %) или недостоверный юридический адрес (41 / 5,3 %);
- отсутствие фактического адреса (82 / 8,2 %).



Следует отметить высокую опасность выявленных нарушений, поскольку отсутствие юридического адреса или указание недостоверных сведений о месте нахождения продавца не только затрудняет возврат и обмен не подошедших товаров, но и не позволяет потребителю оперативно прибегнуть к судебной или административной защите своих прав.

Потребители в любой момент могут узнать результаты исследования, направив название компании или адрес ее сайта автоматическому информатору в популярном мессенджере (сервисе обмена сообщениями). Пользователю сообщается рейтинг компании, зависящий от количества нарушений (от «А» – безопасная покупка до «С» – покупка не рекомендуется), а также положительные и отрицательные стороны того или иного магазина.

Проект запущен на постоянной основе и работа по выявлению недобросовестных игроков будет продолжена. Реестры будут дополняться и обновляться, как по инициативе ОПИ, так и на основании заявок потребителей.

Сфера проекта расширяется и в зону безопасных покупок будут включаться не только магазины, но и другие компании, оказывающие потребителям различные услуги с помощью сети «Интернет» (финансовые услуги, продажа билетов, образование, медицина и пр.).

В связи с ростом популярности трансграничной интернет-торговли, ОПИ проведен ряд исследований продукции для детей, как одной из самых популярных у российских потребителей категорий зарубежных товаров.

Регулярное изучение такой продукции, предлагаемой к продаже на площадках AliExpress, Pandao, Joom и других подобных сервисах, позволило установить, что продавцы не скрывают факт реализации детских товаров, изготовленных из материалов или при помощи технологий, недопустимых для детской продукции.

В числе предлагаемых к продаже товаров:

– Детская посуда из меламина (запрещено согласно п. 3 ст. 4 ТР ТС 007/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»);

– Детская посуда из поликарбоната (запрещено согласно п. 3 ст. 4 ТР ТС 007/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»);

– Изделия для новорожденных с применением синтетических материалов (запрещено согласно п. 5 ст. 5 ТР ТС 007/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»);

– Бельевые изделия для новорожденных с соединительными швами с обметыванием срезов на внутреннюю сторону (запрещено согласно п. 5 ст. 5 ТР ТС 007/2011. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»);

– Погремушки, контактирующие со ртом ребенка с поверхностным окрашиванием и росписью (запрещено согласно п. 3.2. ст. 4 ТР ТС 008/2011 «Технический регламент Таможенного союза. О безопасности игрушек») и др.

Дополнительный анализ образцов продукции в лаборатории (Испытательный лабораторный центр ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Московской области») зачастую свидетельствует о нарушении требований химической безопасности продукции. В частности, в исследованных бутылочках для кормления детей было зафиксировано превышение допустимого уровня изменения рН вытяжки водной (в некоторых случаях, практически двукратное).

Поскольку сервисы AliExpress, Pandao, Joom и другие зарубежные площадки являются достаточно популярными местами покупки товаров для российских граждан, ОПИ стала одним из инициаторов ряда неотложных мер, направленных на пресечение



подобной практики и информирование покупателей о том, что реализуемая на данной площадке продукция не проходит процедуру подтверждения соответствия обязательным требованиям (в том числе, в части безопасности товаров) и может представлять опасность для здоровья.

Продолжает функционировать и развиваться портал ОПИ для потребителей с бесплатной информацией, позволяющей гражданам в доступной и понятной форме получить все необходимые сведения о своих правах и порядке действий в тех или иных ситуациях (<http://buuprotect.ru/>). Ведутся бесплатные консультации потребителей в социальной сети Facebook (<https://www.facebook.com/potrebin/>).

## **5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей**

---

### **5.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей**

В настоящее время в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей (далее – Система) в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 85 консультационных центров, в структуре которых действуют 557 консультационных пунктов для потребителей (2016 г. – 564).

В работе консультационных центров и пунктов занято 809 сотрудников (2016 г. – 795).

Консультационными центрами и пунктами в течение 2017 г. продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, всего проведено 448 701 мероприятие, направленное на консультирование и информирование потребителей (2016 г. – 463 927), в том числе:

- оказано 348 006 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2016 г. – 363 229);

- проведено 37 135 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов (2016 г. – 41 319);

- подготовлено 14 588 публикаций в средствах массовой информации, в том числе интернет-изданиях, и выступлений по вопросам защиты прав потребителей (2016 г. – 13 125);

- проведено 7 011 «горячих линий» (2016 г. – 6 427);

- организовано 23 681 (2016 г. – 27 195) мероприятие при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 2 610 (2016 г. – 2 880) «круглых столов», конференций, общественных акций, 20 787 (2016 г. – 24 415) семинаров и других форм обучения;

- разработано 10 853 методических материала, предназначенных для распространения среди потребителей (2016 г. – 7 261);

- проведено 5 278 (2016 г. – 5 371) экспертиз товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и 622 (2016 г. – 418) сравнительных оценок продукции.

Показатель количества проведенных консультаций за 2017 г. (348 006) уменьшился на 4,2 % по сравнению с аналогичными данными за 2016 г. (363 229). Структура мероприятий по консультированию с наибольшими показателями приведена на рис. 5.1.1.



Рис. 5.1.1. Структура мероприятий по консультированию потребителей

По результатам мониторинга деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей и с учетом количества обращений потребителей, поступивших за 2017 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, обувь, 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 приведены на рис. 5.1.2.

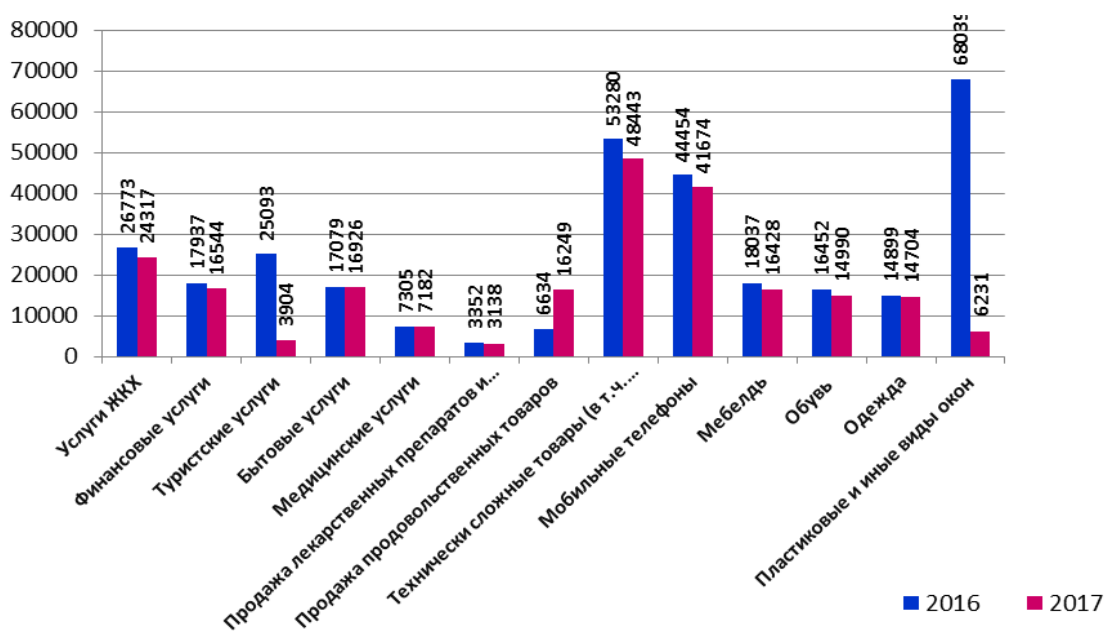


Рис. 5.1.2. Количество проведенных консультаций территориальными органами по актуальным сегментам потребительского рынка

49,6 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации оказано в 19 консультационных центрах. Сведения о данных консультационных центрах приведены в табл. 5.1.1.

Таблица 5.1.1

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан**

2016 год			2017 год		
Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	19 098	5,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	17 228	5,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	17 152	4,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	17 108	4,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	15 742	4,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	13 678	3,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	14 123	3,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	11 809	3,4
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	11 330	3,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	10 954	3,1
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	9 717	2,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	9 130	2,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	9 148	2,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	9 038	2,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	8 909	2,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	8 938	2,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	8 552	2,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»	8 732	2,5
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	8 370	2,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 661	2,2
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	8 251	2,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	7 610	2,2

Продолжение табл. 5.1.1

1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	7 915	2,2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	7 116	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	6 981	1,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»	7 082	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6 793	1,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	6 890	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»	6 689	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	6 312	1,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области»	6 458	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	6 233	1,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 052	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия»	5 875	1,7
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	6 011	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	5 726	1,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	5 878	1,6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	5 445	1,6
ИТОГО:	183 169	50,4	ИТОГО:	172 565	49,6

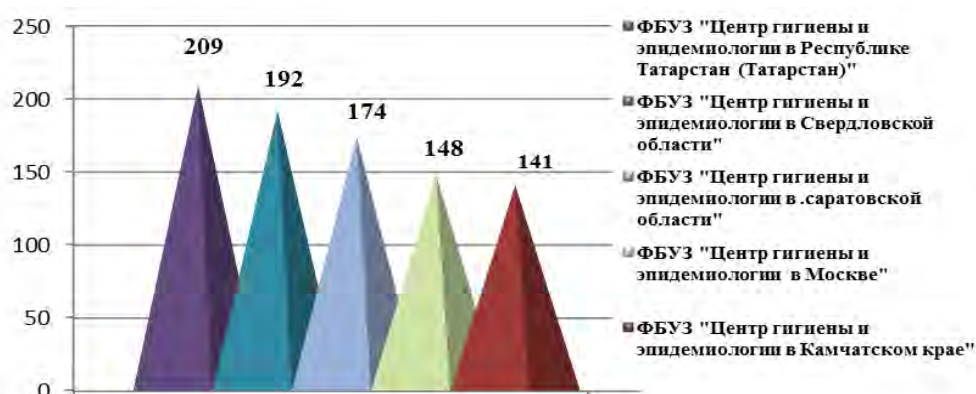
### Туристские услуги

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 7 017 мероприятий. На рис. 5.1.3 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.



Рис. 5.1.3. Структура мероприятий, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

На рис. 5.1.4 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. 5.1.4.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг территориальными органами

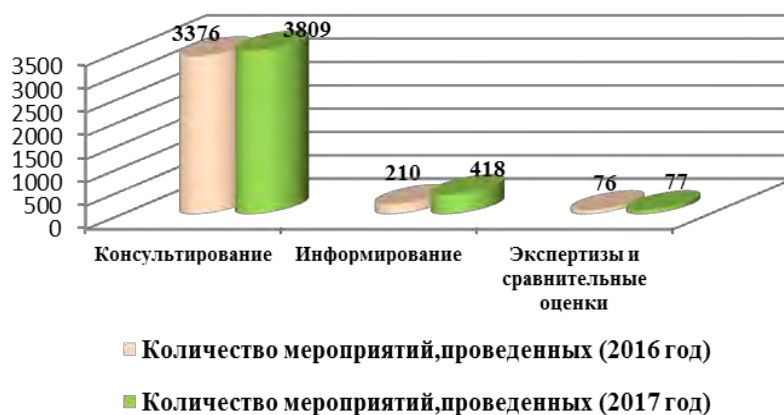
За отчетный период проведено 24 экспертизы и сравнительных оценки туристических услуг, в 2016 г. аналогичный показатель составил 47.

Из общего числа проведенных экспертиз и сравнительных оценок туристических услуг в 2017 г.:

- 4 экспертизы проведены консультационными центрами, функционирующими на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации;
- 20 экспертиз проведены консультационными пунктами для потребителей, функционирующими на базе ФБУЗ Центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации.

### Транспортные услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 5 268 мероприятий. Указанный показатель за 12 месяцев 2017 г. выше аналогичного показателя за 2016 г. на 15,5 % (4 560) рис. 5.1.5.



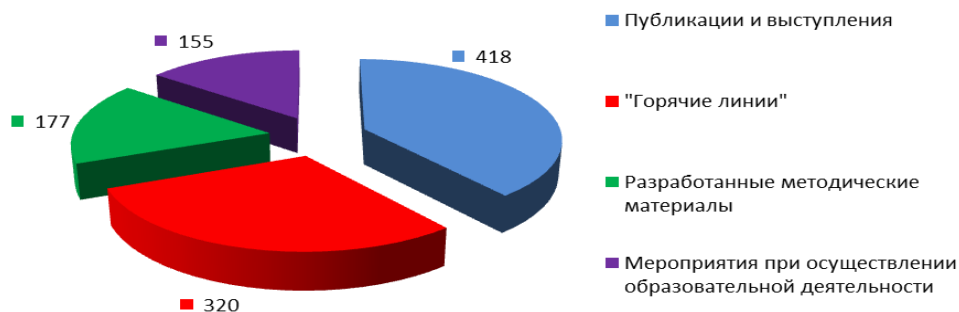
**Рис. 5.1.5.** Структура мероприятий по вопросам оказания транспортных услуг

На рис. 5.1.6 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2017 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.



**Рис. 5.1.6.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг в 2017 г.

Количество реализованных консультационными центрами и пунктами мероприятий по информированию потребителей в сфере оказания населению транспортных услуг в 2017 г. отражено на рис. 5.1.7.



**Рис. 5.1.7.** Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг

### *Образовательные услуги*

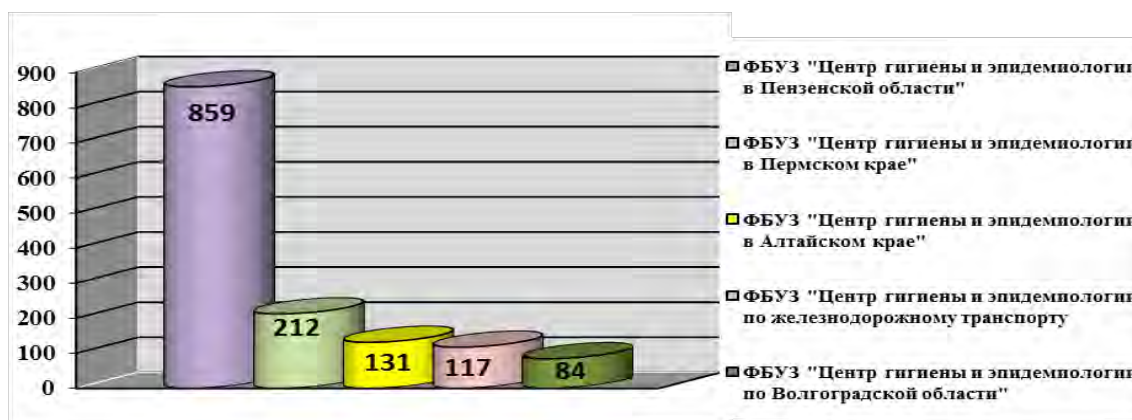
Еще одним приоритетным направлением в деятельности системы информирования и консультирования населения является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере образовательных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 6 297 мероприятий. Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2017 г. по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 5.1.8 и 5.1.9.





**Рис. 5.1.8.** Структура мероприятий по защите прав потребителей образовательных услуг

На рис. 5.1.9 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 12 месяцев 2017 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.



**Рис. 5.1.9.** Территориальные органы, достигшие наиболее высоких показателей в области консультирования по защите прав потребителей образовательных услуг

### *Бытовые услуги*

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг, в 2017 г. консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 20 712 мероприятий по консультированию в рассматриваемой области (рис. 5.1.10).



Рис. 5.1.10. Структура мероприятий по защите прав потребителей бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2017 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 на рис. 5.1.11.

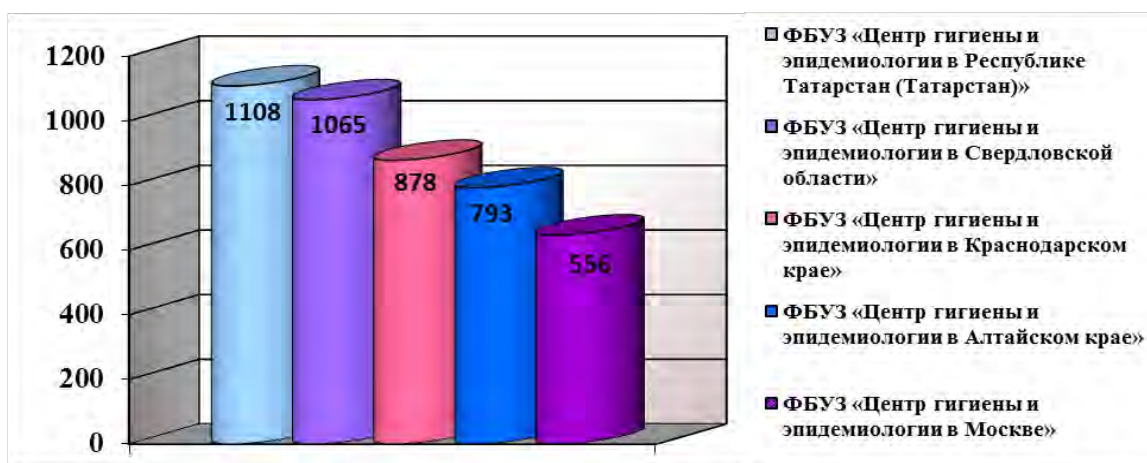


Рис. 5.1.11. Территориальные органы, достигшие наиболее высоких показателей в области консультирования потребителей бытовых услуг

В сфере бытового обслуживания населения за 12 месяцев 2017 г. консультационными центрами и пунктами было реализовано 119 мероприятий по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок товара.

### Медицинские услуги

Одно из важных мест занимает консультирование и информирование потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере медицинских услуг. В 2017 г. продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей, с проведением 9 071 мероприятия. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2017 г. было проведено 7 182 консультации. На рис. 5.1.12 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации медицинских услуг, проведенных за отчетный период.





Рис. 5.1.12 Структура мероприятий по защите прав потребителей в сфере медицинских услуг

На рис. 5.1.13 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания медицинских услуг за 2017 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.

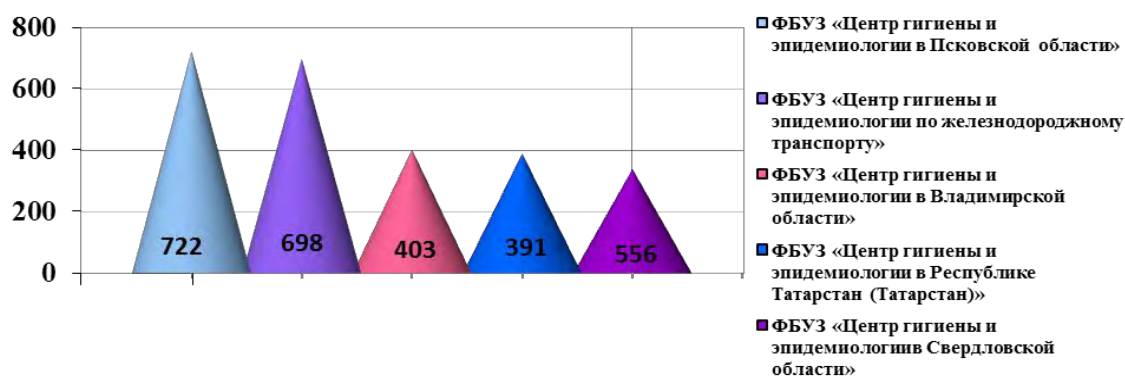


Рис. 5.1.13. Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению медицинских услуг

### *Всемирный день прав потребителей*

Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, в целях обеспечения эффективного предупреждения нарушения прав потребителей в условиях постоянного изменения правового поля, особое внимание уделяет одному из важных направлений в своей деятельности – применению мер превентивного характера, направленных в первую очередь на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты. С учетом обозначенной тематики Всемирного дня защиты прав потребителей территориальными органами и организациями Роспотребнадзора были разработаны конкретные планы действий по подготовке и проведению указанного события, в соответствии с которыми была проведена масштабная информационно-просветительская работа. В 2017 г. он прошел под девизом «**Consumer Rights in the Digital Age**» – «**Потребительские права в цифровую эпоху**».

Сегодня электронная коммерция является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, и ее гармоничное развитие способно расширить ассортимент реализуемых товаров (работ, услуг), снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей, а также менее обеспеченных слоев населения.

По мере глобального развития электронной коммерции и вовлечения в нее все большего числа активных пользователей сети «Интернет» (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) недобросовестные участники рынка умело эксплуатируют правовую неграмотность потребителей в целях получения максимальной выгоды, что причиняет ущерб экономическим интересам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Поэтому назрела необходимость повышения цифровой грамотности потребителей, для того чтобы они могли пользоваться всем спектром Интернет-технологий, умели находить в сети информацию о товарах (работах, услугах), правильно ее оценивали и делали осознанный выбор при совершении покупок в Интернет-магазине, а также владели навыками защиты от виртуальных угроз.

Тематика проведения Всемирного дня защиты потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах Роспотребнадзора и его территориальных органов. Результаты деятельности Управлений по защите прав потребителей дистанционной торговли и их просвещению (информированию) были доведены до широкой общественности через средства массовой информации.

Вопросы, посвященные непосредственно тематике Всемирного дня прав потребителей, а также иные актуальные вопросы в данной сфере были освещены в средствах массовой информации, проведено более 6 600 мероприятий, среди которых 565 радио и 651 телевизионных выступлений, 5 410 публикаций в печатных изданиях (статьи, горячие/прямые линии в редакциях газет и др.) (рис. 5.1.14).



Рис. 5.1.14. Мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей

В 83 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 ФБУЗ Роспотребнадзора, всего проведено:

- «горячих линий» по телефону – 1 289 (дано 18 104 консультаций);
- выездных консультаций потребителей – 19 973;
- консультаций в общественной приемной территориальных органов Роспотребнадзора и Консультационных центрах – 39 610.

При проведении «горячих линий» было дано консультаций Управлениями:

- по городу Москве – 2 065;
- по Республике Татарстан – 1 801;
- по Калининградской области – 1 000;
- по Новосибирской области – 846;
- по Краснодарскому краю – 617;
- по Московской области – 542.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи. Управлениями Роспотребнадзора в 83 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение 8 922 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 более 400 тыс. учащихся (в общеобразовательных учреждениях – 344 529 чел., в средних – 47 923 чел., в высших – 19 020 чел.) в более чем 4 тыс. учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, вузы).

В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей в том числе в отношении прав потребителей в области дистанционной торговли, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений была проведена широкомасштабная просветительская работа среди школьников и студентов.

В формате взаимодействия с Министерством образования Новосибирской области в общеобразовательных школах различными мероприятиями охвачено 75 650 школьников в 1 230 школах города и области, в Ульяновской области было проведено 368 просветительских мероприятий, в которых приняли участия более 23 000 учащихся. В Новгородской области проведено 953 мероприятия, в которых приняли участие 34 073 учащихся 1–11 классов, в Республике Марий Эл проведено более 300 мероприятий приняло участие 15 878 учащихся, в Республике Крым и городе Севастополе проведено 366 лекционных занятия, в которых приняли участие в общей сложности 10 866 учащихся, в Ставропольском крае охвачено 10 886 учащихся.

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 64 643 человека, разных возрастных категорий.

Примеры проведения мероприятий, проводимые в субъектах Российской Федерации, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей:

– в **Управлении по Алтайскому краю**, в соответствии с Планом основных организационных мероприятий по подготовке и проведению Всемирного дня прав потребителей в 2017 г. на тему: «Потребительские права в цифровую эпоху» проведен Консультативный совет, посвященный Всемирному дню прав потребителей. В обсуждении темы «Потребительские права в цифровую эпоху» приняли участие представители профильных управлений Администрации Алтайского края, Алтайской торгово-промышленной палаты, общественной организации, а также в качестве приглашенного гостя присутствовал представитель ГУ МВД по Алтайскому краю.

Специалистами Управления проведены мастер-классы и семинары-практикумы для курсантов, будущих юристов Барнаульского Юридического Института МВД России: курсанты разрешали смоделированные ситуации, анализировали договоры на предмет включения в них условий, ущемляющих права потребителей. Полученные знания помогут слушателям в дальнейшем в практической деятельности. Руководителями БЮИ МВД РФ дана высокая оценка проведенным мероприятиям. Сотрудничество Управления и БЮИ МВД РФ продолжено проведение практических мероприятий запланировано на последующие месяцы.

В рамках Всемирного дня прав потребителей проведены мероприятия и для взрослого населения, особое внимание было уделено социально-уязвимым слоям населения: пенсионерам, инвалидам, малообеспеченным гражданам, сельским жителям. Всего в мероприятиях приняли участие более 800 человек. На базе Барнаульского Юридического Института МВД России для работников профсоюзной организации проведено мероприятие в форме викторины, блиц-опроса, практических заданий по тематике Всемирного дня прав потребителей, а также основам финансовой грамотности населения.

В городе Рубцовске, Краснощековском, Егорьевском районе проведены соревновательные мероприятия «Правовой час» для потребителей старшего поколения. В г. Заринске на базе в МБУК «Централизованная библиотечная система города Заринска Алтайского края» проведен семинар на тему «Права потребителей при покупке в интернете» с социальными работниками, обслуживающими инвалидов и социально не-обеспеченных граждан. Для пенсионеров Высшей народной школы «Искусство жить» специалистами Управления организовано мероприятие по тематике Всемирного дня прав потребителей в форме беседы.

– **Управлением Республики Татарстан** 09 февраля 2017 г. в целях привлечения внимания жителей к вопросам защиты прав потребителей при приобретении товаров и оказании услуг, а также формирования навыков разумного потребительского поведения и активной гражданской позиции по защите прав потребителей объявлен конкурс «Потребитель! Заяви о своих правах!», который проводится в двух номинациях: «Закону «О защите прав потребителей» – 25!» (видеоролик, посвященный 25-летию закона), «Потребительские права в цифровую эпоху» (слоган, посвященный вопросам защиты прав потребителей при приобретении товаров через Интернет).

– В **Управлении по Амурской области** 15 марта 2017 г. прошло награждение победителей конкурсов «Потребитель-2017!» и «Потребительский юмор или нарочно не придумаешь», посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей. В конкурсе «Потребитель-2017!» I место занял потребитель за историю успеха в защите прав участника долевого строительства в судах первой и второй инстанций, II место занял потребитель, успешно защитивший свои права в споре с банком, III место занял потребитель, взыскавший в суде денежные средства с ресурсоснабжающей организации в связи с выходом из строя бытовой техники из-за скачка напряжения в сети.

– **Управлением по Республике Марий Эл**, в Национальной библиотеке им. С.Г. Чавайна г. Йошкар-Олы в марте 2017 г. проводилась комплексная просветительская работа среди читателей по потребительской тематике. Сотрудниками библиотеки организованы и проведены книжно-иллюстрационные выставки на тему Дня «Рубль учит жизни», «Безопасность в сети», «Виртуальная вселенная», «Потребителю на заметку», «Правовая «неотложка»: вопросы и ответы», «Потребитель всегда прав!», «Дорогой ты наш прилавок!» «Чума XXI века – Интернет-зависимость»; «Жалуйтесь по правилам!» с подборкой нормативных документов, комментариев к ним, судебной практики. В систематической картотеке выделена тематическая рубрика «Защита прав потребителей». Проведен урок правовых знаний «Защити себя сам!» с предоставлением нормативных документов, комментариев, судебной практики, библиографических пособий. На постоянной основе выполняются тематические запросы пользователей с применением электронных и традиционных ресурсов. Для удовлетворения информационных потребностей пользователей в области правовых вопросов, в том числе защиты прав потребителей в библиотеке предоставляется доступ к справочно-правовым системам «Консультант+», «Гарант». На сайте Национальной библиотеки им. С.Г. Чавайна открыт доступ к нормативно-правовым ресурсам Государственной системы правовой информации, включающей: официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)); информационно-правовую систему «Законодательство России»; эталонный банк данных правовой информации; публичные центры правовой информации. Проведено анкетирование пользователей.

– **Управлением по Республике Коми** анкетирование граждан осуществлялось в городах и районных центрах Республики Коми, в которых расположены территориальные подразделения Управления, а также в филиалы ФБУЗ. Опрос проводился в ходе личных приемов граждан, пришедших для получения консультаций или иных целей, в том числе в Общественной приемной Управления, а также путем распространения анкет среди учащихся колледжей. По полученным результатам анкетирования отмечено, что Большинство опрошенных респондентов редко (либо однажды) приобретали товары дистанционным способом. Основные страны, в интернет-магазинах которых респонденты приобретают товары – это Россия, Китай, США, Германия, Финляндия, Англия, Корея. Самыми распространенными товарами, приобретаемыми дистанционным способом оказались обувь, одежда, аксессуары, на втором месте оказались товары для дома и отдыха и автозапчасти, на третьем месте парфюмерно-косметическая продукция и игрушки. Крайне редко потребители дистанционным способом приобретают ювелирные изделия, книги и продовольственные товары. Качество и уровень обслуживания в интернет-магазинах респонденты оценили, как средний. 35 % опрошенных респондентов знают, какими документами регулируются правила дистанционной торговли, 28 % респондентов слышали, но не знакомы с вышеуказанными документами, 8 % опрошенных знают и применяют НПА регулирующие порядок дистанционной торговли, и 29 % респондентов не знают какими документами регулируется дистанционная торговля. Также большинство людей не представляют, какие товары запрещены к реализации дистанционным способом. Чаще всего продавцы при дистанционной торговле нарушают сроки доставки товаров, также встречаются случаи несоответствия товара заявленному образцу. В случае приобретения некачественного товара или оказания некачественных услуг большая часть респондентов (65 %) старались договориться или найти компромисс и их требования удовлетворяются полностью либо частично, однако не многие из них в случае отказа обращаются в судебные

органы для защиты своих потребительских прав. Порядка 35 % опрошенных респондентов в случае приобретения некачественного товара или оказания некачественных услуг не отстаивают свои права в основном по неизвестным причинам (в анкетах выбирали строку – другое).

– **Управлением по Новосибирской области** особое внимание было уделено гражданам с ограниченными физическими возможностями. В целях наибольшего охвата граждан данной категории по вопросам информирования об их правах в области дистанционной торговли и защиты потребительского рынка от опасной и фальсифицированной продукции, в Общественную организацию «Новосибирская областная организация «Всероссийского общества инвалидов» направлены соответствующие памятки (в том числе по темам «О действиях потребителя, которому доставлен товар, не соответствующий выбранному на интернет-сайтах», «Что делать, если обязательства по передаче предварительно оплаченного товара продавцом не выполнены», «О защите прав потребителей при покупке через Интернет-магазины опасной и фальсифицированной продукции» и др.). Кроме того, предложено проведение семинаров в течение всего 2017 г. по согласованным с данной организацией вопросам защиты прав потребителей в различных сферах услуг, торговли для граждан с ограниченными физическими возможностями.

– **Управлением по Ленинградской области**, как и в предыдущие годы, в рамках Всемирного дня прав потребителей проводились выездные тематические консультирования потребителей, преимущественно для пожилых и социально незащищенных слоев населения, поскольку в данной сфере им больше всех необходимы определенные навыки и знания. Например, для людей пожилого возраста консультации проводились в районных библиотеках, в центрах временного пребывания социально незащищенных слоев населения (МАУ «ЦСОН Бокситогорского района» и МКУ «ЦСОН г. Пикалево»), в районных отделениях ФГУП «Почта России» – о чем было заранее сообщено пенсионерам во время выдачи пенсий. Всего в различных районах Ленинградской области проведено 19 выездных консультирований для 516 жителей Ленинградской области, из них 11 – для 198 человек пожилого возраста.

– **Управлением по Рязанской области** на постоянной основе в течение года проводятся беседы и лекции в «Комплексных центрах социального обслуживания населения Рязанской области» для граждан пожилого возраста. Темы выступлений в марте были «Особенности продажи товаров через Интернет», «Особенности продажи сложнobyтовой техники» и др. Специалисты отвечают на все вопросы, дают консультации по интересующим вопросам.

### ***ГИС ЗПП***

Созданный Роспотребнадзором в 2016 г. Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей ([www.zpp.gospotrebnadzor.ru](http://www.zpp.gospotrebnadzor.ru)) является потенциально мощным драйвером роста потребительской осведомленности о собственных правах и обязанностях, о недобросовестных практиках, некачественных товарах, о субъектах национальной системы защиты прав потребителей.

На данном портале размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, включая международные и региональные правовые акты, находящиеся на обсуждении законопроекты.

В открытом доступе опубликована информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, а также общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку.

Отдельного внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

По состоянию на конец 2017 г. в модулях государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей размещено (опубликовано) 45 219 материалов в 7-ми основных модулях.

Наибольшее количество материалов в 2017 г. разместили Управления Роспотребнадзора по Амурской (1 383) и Тульской (684) областям, республикам Марий Эл (1 007) и Татарстан (Татарстан) (755), Алтайскому (689) и Приморскому краям (618).

Общее количество посещений ресурса в 2017 г. составило 907 680.

## 5.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг и реализация Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Мероприятия в сфере финансовых услуг, проведенные в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора, в 2017 г. составили 5 % от общего числа мероприятий или 22 248 мероприятий (в 2016 г. было проведено 24 544 мероприятий или 5,3 %, в 2015 г. – 20 737 или 4,7 %). Из них:

– 16 544 консультаций, в том числе 1 826 – с подготовкой проектов документов (заявлений, претензий, исков и т. д.);

– 3 878 мероприятия по информированию, в том числе 1 346 публикаций, 400 «горячих линий», 1 486 выступлений в рамках образовательной деятельности, 438 разработанных методических материалов и 209 экспертных оценок, что в абсолютном выражении несколько меньше соответствующих показателей прошлого года, при этом в долях структура мероприятий осталась почти без изменений (рис. 5.2.1).

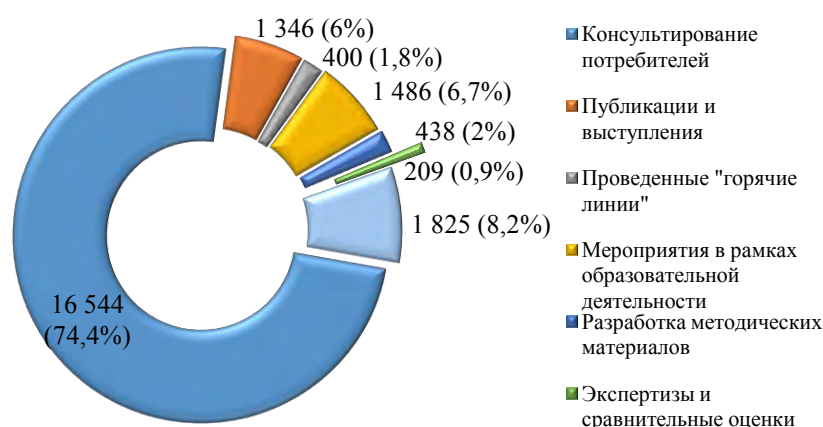


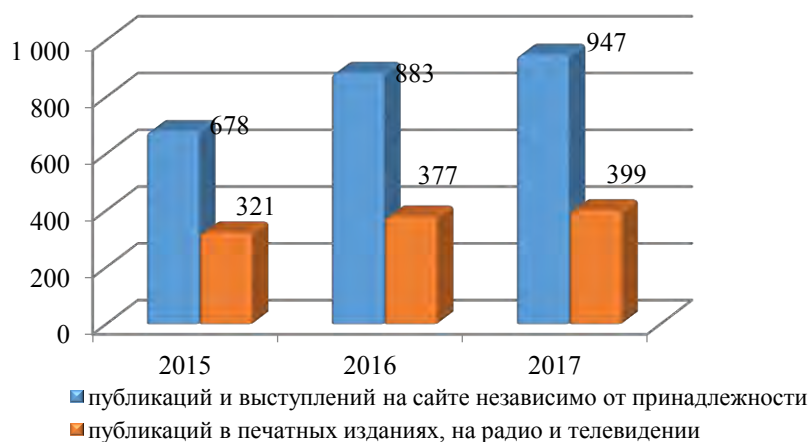
Рис. 5.2.1. Структура мероприятий в сфере финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2017 г.

Традиционно самая большая доля работы приходится на обычное консультирование потребителей – 74,4 % от общего числа мероприятий в сфере финансовых услуг в 2017 г. (в 2016 г. – 81,7 %, в 2015 г. – 85 %). Почти 40 % консультаций (6 552 из 16 544) пришлось на 8 субъектов Российской Федерации.



Кроме того, потребителям финансовых услуг было предоставлено 1 826 консультации с подготовкой проектов юридически значимых документов по сути темы консультирования, при этом наилучшие показатели были достигнуты в Свердловской области (326 таких консультаций), Республике Татарстан (150) и Оренбургской области (121).

В 2017 г. несущественно выросло число публикаций и выступлений по отношению к предыдущему отчетному периоду (в 2017 г. – 1 346, в 2016 г. – 1 248). Прирост наблюдался как по числу публикаций и выступлений на сайтах (в 2017 г. – 947, в 2016 г. – 883), так и в печатных изданиях, на радио и телевидении (в 2017 г. – 399, в 2016 г. – 377) (рис. 5.2.2).



**Рис. 5.2.2.** Динамика публикаций и выступлений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, подготовленных специалистами консультационных центров и пунктов Роспотребнадзора, за 2015–2017 гг.

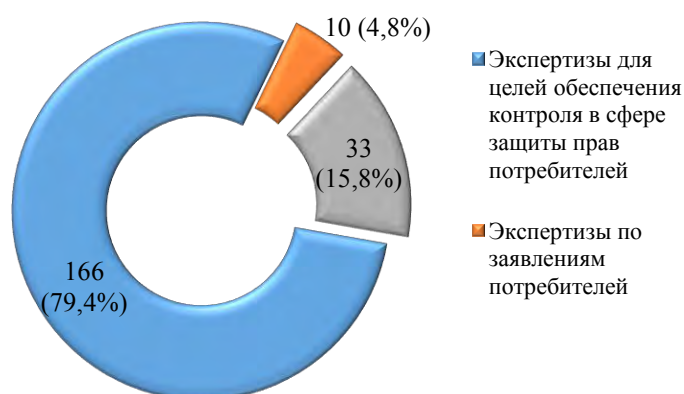
В 2017 г. сохранилось распределение «горячих линий»: 272 (68 %) из 400 «горячих линий» проведено консультационными пунктами (в 2016 г. 230 или 64,2 % от 358 «горячих линий»). Самыми активными в отчетном периоде стали Оренбургская, Тверская и Саратовская области с 93, 47 и 43 «горячими линиями» соответственно.

Из 209 проведенных в 2017 г. экспертиз и сравнительных оценок в сфере финансовых услуг 54 экспертизы (25,8 %) проведены в консультационных центрах и 155 (74,2 %) – в консультационных пунктах для потребителей.

Структура экспертиз и сравнительных оценок (рис. 5.2.3) свидетельствует о том, что большинство экспертиз и оценок (79,4 %) проведено для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей (ч. 3 ст. 16 Закона. № 294-ФЗ). При этом в 2017 г. не зафиксировано исследований (экспертиз) по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности, что вполне объяснимо – финансовые организации традиционно воспринимают Роспотребнадзор (его подведомственные организации, их экспертов) в качестве своего оппонента.

Как и в предыдущем отчетном периоде, самое большое количество экспертиз в сфере финансовых услуг проведено в Свердловской области – 150 или 72 % от общего количества по Российской Федерации, в том числе 31 экспертиза проведена в консультационных пунктах. Значительный вклад в общий результат внесли Оренбургская область с 26 экспертизами и Красноярский край – 17 экспертиз.

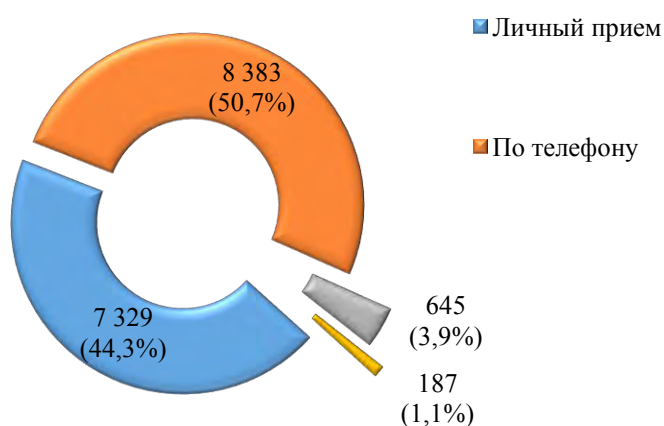




**Рис. 5.2.3.** Структура экспертиз и сравнительных оценок, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2017 г.

Структура консультаций, предоставленных потребителям по вопросам оказания финансовых услуг с использованием разных видов коммуникации, по отношению к прошлым годам практически не изменилась (рис. 5.2.4). Однако тенденция на увеличение консультаций с использованием электронных коммуникаций в 2017 г. продолжилась с увеличением за год в 1,3 раза (с 493 до 645 консультаций) и в 2,3 раза по отношению к 2015 г. (282 консультации). Это все еще несоизмеримо малые показатели на фоне традиционных видов консультирования (на личном приеме и по телефону), однако необходимо отметить, что рассматриваемый вид консультирования (через электронные коммуникации) едва ли не единственный демонстрирует положительную динамику в текущем отчетном периоде.

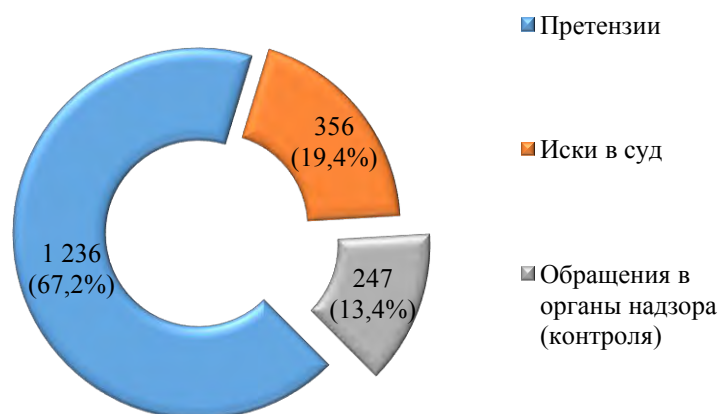
Обращает на себя внимание тот факт, что более половины «электронных» консультаций (337 из 645 или 52,2 %) проведено всего в двух субъектах Российской Федерации – Саратовской области (183) и Новосибирской области (154). Таким образом, несмотря на высокую динамику, данный вид консультирования все еще носит исключительный характер, опираясь больше на «человеческий фактор», выражающийся в данном случае в технической продвинутости конкретных специалистов консультационных центров для потребителей (данный вывод уже отмечался в аналогичных Докладах предыдущих отчетных периодов).



**Рис. 5.2.4.** Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2017 г., по видам коммуникации с потребителями

Из 16 544 консультаций 8 962 консультации (54,2 %) были оказаны в консультационных центрах и 7 582 консультации (45,8 %) – в консультационных пунктах. Из них на личном приеме было оказано 7 329 консультаций (2 145, или 29,3 % – специалистами консультационных центров; 5 184, или 70,7 % – специалистами консультационных пунктов). По телефону было оказано 8 383 консультаций (5 060, или 60,4 % – специалистами консультационных центров; 3 323, или 39,6 % – специалистами консультационных пунктов). С использованием электронных коммуникаций в 2017 г. было предоставлено 645 консультации (374, или 58 % – специалистами консультационных центров; 271 или 42 % – специалистами консультационных пунктов).

Как и прежде, наиболее востребованной является помощь специалистов в подготовке претензий и исков в суд (рис. 5.2.5). При этом практическая помощь такого рода востребована именно в консультационных пунктах, которые, как правило, находятся в «шаговой доступности» от потребителей. Так, из 1 826 консультаций проекты были составлены: 922 документа (50,5 %) – специалистами консультационных центров и 904 документа (49,5 %) – специалистами консультационных пунктов. Из 1 236 претензий было составлено: 589 (47,7 %) – специалистами консультационных центров и 647 (52,3 %) – консультационных пунктов. Из 356 исковых заявлений 192 (54 %) были составлены в консультационных центрах и 164 (46 %) – в консультационных пунктах. Из 247 проектов обращений в органы надзора (контроля) 127 (51,4 %) были составлены специалистами консультационных центров и 120 (48,2 %) – специалистами консультационных пунктов.



**Рис. 5.2.5.** Структура консультаций по вопросам оказания финансовых услуг, в ходе которых были подготовлены проекты документов, проведенных в консультационных центрах и пунктах Роспотребнадзора в 2017 г., по видам документов

Основные результаты деятельности консультационных центров и пунктов в субъектах Российской Федерации по работе с потребителями финансовых услуг по отдельным направлениям информирования и консультирования приведены в прилож. 8.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека уже оказывает консультации потребителям напрямую в многофункциональных центрах (МФЦ) различных регионов, в ряде городов, таких как Великий Новгород, Нижний Новгород и Ростов-на-Дону, указанная услуга особенно востребована.

Подобная прямая форма работы с населением показала эффективность и востребованность, всего за 2017 г. при консультировании в МФЦ помощь специалистами

Роспотребнадзора оказана более чем 4,5 тысячам потребителей, чьи имущественные требования удовлетворены.

В 2018 г. Роспотребнадзором совместно с Банком России и Минэкономразвития России будет реализован пилотный проект по консультированию в МФЦ потребителей финансовых услуг, в том числе по банкротству физических лиц, включая содействие в оформлении заявления по упрощенной процедуре<sup>54</sup>.

В апреле 2018 г. в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации был внесен проект федерального закона № 435063-7 «О внесении изменений в Закон «О защите прав потребителей» в части совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей», которым предлагается на уровне базового федерального закона определить конкретные способы подачи жалоб потребителей, в том числе предусмотрев в императивном порядке возможность для граждан подавать жалобы через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

Также указанным законопроектом предусматривается возможность осуществления консультирования в МФЦ по вопросам защиты прав потребителей. Предлагаемое законопроектом положение создает правовое основание для осуществления на системной основе во всех регионах страны пилотного проекта Роспотребнадзора (совместно с Банком России и Минэкономразвития России) по организации консультирования потребителей в МФЦ, предусматривающего как присутствие специальных консультантов по вопросам защиты прав потребителей, так и внедрение системы автоматизированного поиска полезной для потребителя информации.

Кроме того, законопроектом предлагается наделить органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления правом разрабатывать соответственно региональные и муниципальные программы по защите прав потребителей. При этом прописывается обязанность Роспотребнадзора утверждать методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по обеспечению прав потребителей.

Таким образом, сравнимые в течение последних трех лет показатели консультирования в области защиты прав потребителей финансовых услуг свидетельствуют о том, что задействованные в этой сфере деятельности специалисты достигли оптимальной степени загрузки. Поэтому повышение эффективности работы на рассматриваемом направлении деятельности с участием Роспотребнадзора может и должно достигаться как за счет увеличения специалистов консультационных центров и пунктов для потребителей, так и за счет новых направлений соответствующей деятельности, в частности, посредством вовлечения в работу с потребителями финансовых услуг многофункциональных центров и органов местного самоуправления.

Формирование лучшей российской практики консультирования и информирования потребителей финансовых услуг, ее распространение и пропаганда являются актуальными для повышения качества работы консультационных центров для потребителей в условиях развития информационного взаимодействия. Ниже отмечен позитивный опыт деятельности ряда консультационных центров в 2017 г.

Сотрудники консультационных центров более чем из 40 регионов Российской Федерации прошли повышение квалификации, в том числе, дистанционно. В Алтайском крае 12 специалистов прошли дистанционное обучение в ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» для работы с потребителями по темам: личные и семейные финансы; инвестиции; страхование; пенсионное обеспечение; налоговые вопросы; защита прав потребителей финансовых услуг.

---

<sup>54</sup> [http://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=9471](http://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=9471).

На базе консультационных центров регулярно проводятся обучающие семинары для новых и действующих сотрудников консультационного центра и пунктов, например, в таких регионах, как: Тверская область; г. Москва; Республика Мордовия; Оренбургская область; Республика Татарстан, Свердловская область и др.

Также в консультационных центрах, например, г. Москвы и Ставропольского края, регулярно проводятся совещания по обсуждению вопросов консультирования потребителей, а также текущих изменений законодательства в сфере защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг, и практики их применения. В Оренбургской области к участию в аналогичных совещаниях привлекаются представители Отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области.

Отдельно стоит отметить, что штат консультационных центров всё чаще пополняется профильными специалистами в области защиты прав потребителей финансовых услуг. Кроме того, в штате консультационных центров таких регионов, как Краснодарский край и Ростовская область, присутствуют сотрудники, занимающиеся научной деятельностью, в том числе по темам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Практически всеми консультационными центрами ведется активная работа по улучшению информационно-технологического обеспечения, выражающаяся в обновке нового и регулярном обновлении используемого программного обеспечения, а также справочно-информационных систем; совершенствовании соответствующих разделов сайтов ФБУЗ; развитии системы дистанционного консультирования; популяризации деятельности консультационных центров и пунктов через социальные сети.

Более чем в 30 субъектах Российской Федерации предусмотрена техническая возможность дистанционного консультирования потребителей с использованием интернет-технологий (электронной почты, информационных киосков, программы Skype, а также социальных сетей).

В своей работе сотрудники консультационных центров и пунктов активно используют такие справочно-правовые системы, как Гарант и КонсультантПлюс, при этом обращаясь к их Интернет-версиям для максимально оперативного ознакомления с актуальными изменениями в законодательстве и судебной практике.

В Тверской области специалисты Консультационного центра и пунктов используют в работе Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей<sup>55</sup>, Интернет-ресурс «Судебные и нормативные акты РФ»<sup>56</sup> (далее – СудАкт), информацию официального сайта Федеральных арбитражных судов Российской Федерации<sup>57</sup>, ресурс «ХочуМогуЗнаю»<sup>58</sup>, а также портал «Вашифинансы»<sup>59</sup>.

Консультационными центрами ведется непрерывная работа по оптимизации их сайтов. Так, в Брянской области и Алтайском крае разработаны и запущены в работу разделы сайта консультационных центров «Вопрос-ответ по защите прав потребителей» и «Обратная связь», где потребитель может получить необходимую консультацию, в том числе по финансовым услугам. В г. Москве также разрабатывается раздел сайта для обеспечения консультирования граждан в электронном виде. Консультационный центр Краснодарского края в 2017 г. провел комплексную реорганизацию сайта, при этом большое внимание было уделено разделу по защите прав потребителей фи-

---

<sup>55</sup> Официальный сайт <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/>

<sup>56</sup> Официальный сайт <http://sudact.ru/>

<sup>57</sup> Официальный сайт <http://www.arbitr.ru/>

<sup>58</sup> <https://хочумогузнаю.рф/>

<sup>59</sup> <http://вашифинансы.рф/>

нансовых услуг. В Саратовской области функционирует и регулярно пополняется актуальной информацией раздел сайта Консультационного центра «Самоучитель финансовой грамотности».

В 2017 г. наиболее доступными и распространенными способами консультирования и информирования потребителей финансовых услуг явились:

- размещение информации на официальном сайте, в социальных сетях, на информационном стенде консультационного центра;
- дистанционное консультирование с применением Интернет-технологий;
- проведение различного рода обучающих мероприятий (семинары, лекции и т. п.);
- проведение «горячих линий».

Разработкой и распространением методических пособий, информационных материалов, памяток, брошюр, образцов документов активно занимаются специалисты порядка 49 % опрошенных консультационных центров и пунктов, во многих регионах Российской Федерации предусмотрена техническая возможность дистанционного консультирования с использованием Интернет-технологий (электронной почты, программы Skype и др.). При этом особого внимания заслуживают примеры применения как новых, ранее не использовавшихся на практике, так и развития уже существующих способов информирования и консультирования потребителей по вопросам финансовой грамотности для повышения доступности информационных и обучающих материалов, вовлечения практически всех слоев населения в эти процессы.

В таких регионах, как, например, Республика Татарстан, Пермский край, Оренбургская, Ульяновская и Иркутская области, на основании заключенных соглашений сотрудниками Консультационных центров осуществляется консультирование граждан, в том числе по вопросам оказания финансовых услуг, в Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

В Республике Мордовия созданы и постоянно демонстрируются в Консультационном центре на двух больших мониторах видеоролики, способствующие повышению финансовой грамотности граждан. Осуществляется информирование граждан посредством «комиксов» – рисованных историй по различным вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам оказания финансовых услуг.

В Свердловской области размещены и демонстрируются в СМИ 18 видео-уроков для потребителей финансовых услуг созданных в рамках реализации Подпроекта «Создание видеоазбуки для потребителей финансовых услуг». Проводятся совместные с Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области заседания рабочей группы по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг с целью выработки единого подхода по защите прав на всей территории Свердловской области.

В Архангельской области внедрено в работу проведение вебинаров по вопросам финансовой грамотности. В 2017 г. они были проведены по темам «Микрофинансовые организации» и «Банкротство физических лиц». Также Консультационным центром организованы специализированные выездные мероприятия для представителей старшего возраста «Школа финансовой грамотности», для педагогов и врачей на тему «Защита прав потребителей в области финансовых услуг».

В Саратовской области за летний период 2017 г. мероприятиями по повышению финансовой грамотности школьников, отдыхающих в летних оздоровительных лагерях г. Саратова и Саратовской области охвачено 3 707 человек в 38 организациях отдыха. На занятиях использовались лекционные и раздаточные материалы, разработанные специалистами Консультационного центра, а также презентации и видеоролики, разработанные в рамках Совместного Проекта Минфина России и Всемирного Банка

«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» для работы с детьми.

С 2011 г. Роспотребнадзор является активным участником Совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (далее – Проект).

Одним из главных результатов Проекта в прошедшем году стало утверждение Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 гг., которая стала отправной точкой нового этапа реализации политики государства по финансовому образованию. В основу разработки Стратегии повышения финансовой грамотности населения в Российской Федерации легли проведенные исследования и обследования уровня финансовой грамотности.

В Стратегии определены минимальные знания и умения, которыми должен обладать финансово грамотный гражданин. Так, финансово грамотный гражданин должен как минимум следить за состоянием личных финансов, планировать свои доходы и расходы, формировать долгосрочные сбережения и финансовую «подушку безопасности» для непредвиденных обстоятельств, иметь представление о том, как искать и использовать необходимую финансовую информацию, рационально выбирать финансовые услуги, жить по средствам, избегая несоразмерных доходов долгов и неплатежей по ним, знать и уметь отстаивать свои законные права как потребителя финансовых услуг, быть способным распознавать признаки финансового мошенничества, знать о рисках на рынке финансовых услуг, знать и выполнять свои обязанности налогоплательщика, а также вести финансовую подготовку к жизни на пенсии.

Особое внимание в Стратегии уделено мероприятиям по информированию населения о вопросах финансовой грамотности и способах защиты прав потребителей финансовых услуг, таким как Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи и Всероссийская неделя сбережений, которые проводятся в рамках Проекта.

III Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи была проведена в период с 9 по 16 апреля 2017 г. и приурочена к международной акции Global Money Week, которая ежегодно собирает более 3 миллионов детей из 118 стран мира. В мероприятиях Недели финансовой грамотности приняли участие более 1 290 тыс. человек из 6 100 образовательных организаций 83 регионов страны. Более 600 тыс. человек приняли участие в регионах – участниках Проекта. Возраст главной целевой аудитории составил от 10 до 22 лет.

В рамках Недели финансовой грамотности было проведено около 30 000 мероприятий в формате открытых уроков, лекций, семинаров, экскурсий, вебинаров, обучающих видеороликов, игр, олимпиад, квестов, конференций, мастер-классов, спектаклей и др., а также информирования и распространения лифлетов по финансовой грамотности, брошюр и плакатов.

IV Всероссийская неделя сбережений прошла с 30 октября по 5 ноября 2017 г. и была приурочена к Международному дню сбережений, традиционно отмечающемуся 31 октября.

В мероприятиях Недели сбережений приняли участие более 604 тыс. человек из 78 регионов страны. Общее количество проведенных мероприятий составило около 6 000, среди которых: открытые лекции, семинары, вебинары, финансовые игры, тестирования. Мероприятия осуществлялись региональными координаторами, экспертами, консультантами-методистами, волонтерами в лице преподавателей, а также силами 19 партнеров Недели.

Так, в Волгоградской области было проведено 217 мероприятий, в том числе Научно-практическая конференция и экспертный турнир «За финансовым счастьем» для представителей различных профессий, связанных с финансовой сферой. Для студентов были проведены экономические игры, для школьников – организован командный турнир «Бизон». В рамках Недели тьюторы Регионального центра финансовой грамотности провели лекции и семинары «Признаки финансового мошенничества», «Как контролировать расходы и противостоять рекламным ловушкам для обеспечения сбалансированности личного бюджета», «Личная финансовая безопасность», «Права потребителя на рынке финансовых услуг» и др.

Завершил Неделю сбережений семейный финансовый фестиваль. На время фестиваля конгресс-центр Технополиса «Москва» стал «городом финансовой грамотности». Интерактивный праздник позволил гостям узнать, как грамотно управлять личными и семейными финансами, пройти курс для начинающих финансистов, проверить на практике новые знания, превратить игровую валюту – фестики – в выгодное финансовое вложение.

Важным результатом существования Проекта стало открытие круглосуточной постоянной Горячей линии Роспотребнадзора по вопросам нарушений прав потребителей финансовых услуг<sup>60</sup>.

В ноябре-декабре 2017 г. на Горячую линию для потребителей финансовых услуг поступило свыше 8 тыс. обращений<sup>61</sup>. Большинство звонков поступило от жителей Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга. Пятеркой лидеров по обращениям (после столичных регионов) стали Краснодарский край, Республика Татарстан, Республика Башкортостан, Самарская область, Нижегородская область. Подавляющее большинство жалоб, обращений и запросов затрагивало темы потребительского кредитования, долговой нагрузки, страхования, а также платежных сервисов. Практически каждый десятый звонок касался микрофинансовых услуг. Ожидается, что в пиковые периоды на Горячую линию будут поступать до 10 тысяч звонков ежемесячно, в штатном режиме колл-центр сможет принимать до 7–8 тысяч звонков каждый месяц.

Получение оперативных консультаций и разъяснений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг будет способствовать упрощению для граждан процедуры подачи обращений и жалоб, а также повышению общего уровня информированности населения о своих правах и о деятельности Роспотребнадзора в данной сфере<sup>62</sup>.

Как и в предыдущие годы, сотрудники Роспотребнадзора совместно с экспертами, тьюторами, работниками науки и образования регулярно проводят консультации потребителей, открытые уроки в школах и вузах, обучающие семинары, конкурсы, школьные олимпиады, демонстрации специальных обучающих видеороликов. В рамках Проекта в 2015–2016 гг. было распространено более 7,5 миллионов буклетов и плакатов из серии «ХочуМогуЗнаю», учебных пособий для детей и студентов, содержащих наглядные рекомендации и разъяснения по вопросам приобретения и использования финансовых услуг.

В преддверии Всемирного дня прав потребителей, который в 2017 г. прошел под девизом «Consumer Rights in the Digital Age» – «Потребительские права в цифровую эпоху», специалистами Роспотребнадзора была организована работа Всероссийской горячей линии по интернет-торговле<sup>63</sup>.

<sup>60</sup> 8 800-100-29-26

<sup>61</sup> <http://xn--80aaeza4ab6aw2b2b.xn--p1ai/for-smi/press/news/boleee-8-tysyach-zvonkov-postupilo-za-dva-mesyatsa-na-goryachuyu-liniyu-dlya-potrebiteley-finansovykh/>

<sup>62</sup> [http://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=9120](http://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=9120)

<sup>63</sup> [http://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=8988](http://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=8988)

В рамках Проекта в 2017 г. впервые прошла Всероссийская онлайн-олимпиада по финансовой грамотности для различных возрастных категорий обучающихся<sup>64</sup>. Цель проведения олимпиады заключалась в повышении финансовой грамотности молодого поколения Российской Федерации, продвижении идей развития финансовой грамотности в системе образования, повышении уровня знаний о социально-экономической сфере у педагогов и обучающихся 5–11-х классов, а также совершенствовании среднего профессионального образования. Всего на олимпиаде зарегистрировалось более 7 500 пользователей. Региональный охват по данным Яндекс.Метрики составил 85 регионов.

В октябре 2017 г. в рамках Проекта стартовала масштабная серия межрегиональных школьных просветительских фестивалей по темам защиты прав потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности «День независимости», которая продлится до апреля 2018 г. и охватит все федеральные округа.

В 2017 г. проведены фестивали в Центральном (г.Ивантеевка Московской области), Северо-Западном (г.Петрозаводск), Уральском (г.Екатеринбург), Северо-Кавказском (г.Пятигорск) и Южном (г.Астрахань) федеральных округах. Программа фестиваля рассчитана на два дня и включает следующие мероприятия:

– в первый день – просветительские семинары для педагогов и методистов, посвященные лучшим практикам проведения интерактивных мероприятий по темам защиты прав потребителей финансовых услуг и финансовой грамотности для детско-юношеской аудитории;

– во второй день – командные соревнования для школьников в формате настольных и деловых игр, викторин и конкурсов.

Всероссийский студенческий форум по финансовой грамотности прошел 5–6 декабря 2017 г. на базе Казанского федерального университета. В мероприятии приняло участие более 150 человек. По итогам форума 1 место заняла команда МГУ им. М.В. Ломоносова, 2 место – Казанского федерального университета, 3 место – Оренбургского государственного университета.

В рамках IV Московского международного салона образования 13 апреля 2017 г. состоялась церемония подписания Председателем Банка России Э.С. Набиуллиной и Министром образования и науки Российской Федерации О.Ю. Васильевой Дорожной карты мероприятий по включению финансовой грамотности в программы российских образовательных организаций.

Согласно этому документу, в 2017–2018 гг. будут разработаны предложения по преподаванию основ финансовой грамотности в дошкольных учреждениях, внесены изменения в существующие программы начального, основного, среднего, среднего профессионального и высшего образования, подготовлены методические рекомендации для преподавателей, а к 2019–2020 гг. – предложения по внесению элементов финансовой грамотности в контрольно-измерительные материалы единого государственного экзамена. Для повышения мотивации учащихся и преподавателей предусмотрены профессиональные конкурсы и тематические олимпиады.

Таким образом, события и мероприятия Проекта способствуют повышению уровня финансовой грамотности населения и совершенствованию финансового образования, а также в целом укреплению нормативных и методических основ защиты прав потребителей финансовых услуг, обеспечению доступности и большей прозрачности финансовых услуг в Российской Федерации. По информации Департамента международных финансовых отношений Минфина России, было принято решение продлить проект до конца 2020 г. для того, чтобы обеспечить максимально широкое распространение уже созданных в его рамках продуктов и материалов по всей стране<sup>65</sup>.

---

<sup>64</sup> <https://olimpiada.oc3.ru>.

<sup>65</sup> [http://minfin.ru/ru/press-center/?id\\_4=35078&area\\_id=4&page\\_id=2119&popup=Y](http://minfin.ru/ru/press-center/?id_4=35078&area_id=4&page_id=2119&popup=Y).



## **6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей**

Вопросы международного сотрудничества по проблемам защиты прав потребителей, качества и безопасности потребительских товаров, включая сотрудничество с учреждениями и программами системы Организации Объединенных наций, в течение 2017 г. неоднократно обсуждались в рамках соответствующих пунктов повестки дня заседаний межгосударственных органов.

В г. Женеве 4 июля 2017 г. прошло 2-е заседание Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в сфере защиты прав потребителей (далее – МГЭ), образованной в соответствии с резолюцией Организации Объединенных Наций (ООН), утвердившей в декабре 2015 г. пересмотренные Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей.

Российскую Федерацию на заседании представляли должностные лица Роспотребнадзора, как координатора по взаимодействию с ЮНКТАД по данному направлению работы. Кроме того, в заседании приняли участие представители Евразийской экономической комиссии.

Основными темами, рассмотренными в рамках 2-го заседания МГЭ, стали:

- защита прав уязвимых потребителей и потребителей, находящихся в неблагоприятном положении,
- защита прав потребителей в контексте электронной коммерции,
- имплементация положений пересмотренных Руководящих принципов в национальные юрисдикции,
- наращивание потенциала органов, осуществляющих защиту прав потребителей,
- обсуждение предложения Аргентины о вынесении на утверждение Генеральной Ассамблеи ООН декларации об утверждении Всемирной недели защиты потребителей (2-я неделя марта или неделя, на которую выпадает 15 марта).

В рамках Круглого стола по вопросам защиты уязвимых потребителей были представлены соответствующие доклады Секретариата МГЭ, а также Португалии, Египта, Замбии, Индии, Испании, Китая, Сальвадора, Алжира и др.

Российская делегация также представила участникам заседания информацию о мерах, предпринимаемых для защиты данной категории граждан на национальном уровне, отметив, что данный вопрос наряду с другими актуальными аспектами защиты прав потребителей в апреле 2017 г. предметно рассматривался на уровне Президента Российской Федерации (на заседании президиума Госсовета). При этом было подчеркнуто, что определенный уровень правовой защищенности уязвимых категорий потребителей в России в настоящее время уже гарантирован целым рядом законодательных актов, в частности, в области защиты детей от информационной продукции, причиняющей вред их здоровью, и в сфере туризма.

На Круглом столе по вопросам защиты потребителей в контексте электронной коммерции выступили представители Франции, Гонконга, США, Мексики, Коста-Рики, Марокко, Индии, Германии, Беларуси, Кореи и др., а также Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Всемирной организации по защите потребителей (Consumers International).

Практически всеми выступающими подчеркивалась важность выработки эффективных механизмов противодействия недобросовестным практикам в этой области, актуальность защиты персональных данных (личной информации), проблемность обеспечения безопасности товаров, реализуемых онлайн, их возврата продавцу и др.

Российская Федерация представила содержательную информацию о развитии данного направления защиты прав потребителей на национальном уровне, в том числе

о законопроекте в отношении регулирования деятельности платформ, агрегирующих информацию о товарах или услугах. Россия также проанонсировала практические инициативы, разработанные для их реализации на площадки «Группы двадцати» в партнерстве с ОЭСР/ЮНКТАД, в том числе касающиеся перспективы создания единого глобального портала для потребителей.

В рамках обсуждения всеми делегатами подчеркивалась важность рассмотрения данного вопроса на международных площадках, в том числе ЮНКТАД, а также необходимость межгосударственного действенного взаимодействия, особенно в контексте трансграничного сегмента электронной коммерции и сопутствующих ему проблематик.

При рассмотрении предложения Аргентины о вынесении на Генеральную Ассамблею ООН декларации об утверждении Всемирной недели защиты потребителей подавляющее большинство делегатов, в том числе Россия, поддержали данную инициативу. В результате по итогам обсуждения преимущественным консенсусом было принято решение о подготовке соответствующего проекта декларации на основе текста, представленного Аргентиной, с дальнейшим обсуждением этого вопроса в рамках сентябрьского заседания Совета по торговле и развитию ЮНКТАД.

В заключении своей работы участники МГЭ приняли итоговую резолюцию и утвердили в качестве основных тем для обсуждения на очередном заседании, запланированном на июль 2018 г., – вопросы урегулирования споров и выплаты потребителям соответствующих возмещений, а также обеспечения безопасности реализуемой потребителям продукции.

24–25 апреля 2017 г. российская делегация приняла участие в 93 сессии Комитета ОЭСР по политике в сфере потребления. В рамках заседания Комитета были рассмотрены предварительные результаты исследования ОЭСР по вопросу о доверии потребителей к платформам равноправных участников (на которых сделки совершаются между гражданами). На круглом столе, посвященном вопросам трансграничного сотрудничества между государствами прошло обсуждение сценариев возможной помощи, которую могут оказывать друг другу уполномоченные органы по защите прав потребителей из разных стран. Практически единогласно делегатами Комитета было поддержано решение о необходимости более тесного сотрудничества государств по вопросам защиты потребителей от обмана при совершении трансграничных сделок. Особое внимание также было уделено проблеме международного обмена информацией о результатах проводимых мероприятий по противодействию обманным практикам. Практические подходы к решению этих вопросов будут вырабатываться на площадке Комитета в ближайшее время.

Также российская делегация выступила со специальным докладом о состоянии и перспективах развития национальной системы защиты прав потребителей. Особое внимание вызвал опыт Российской Федерации в сфере судебной защиты прав потребителей и подходы к разработке мобильных приложений для покупателей (проверка маркировки и кассовых чеков), интегрированных с базами данных государственных информационных систем.

26–27 апреля 2017 г. Российская Федерация приняла участие в заседании Рабочей группы по безопасности потребительской продукции при Комитете ОЭСР по политике в сфере потребления. Члены Рабочей группы обсудили передовой опыт регулирования в Южной Корее и Японии таких инновационных сфер развития как «интернет вещей» (internet of things – IoT) и «трехмерная печать» (3d-printing). В ходе обмена мнениями был обозначен ряд нерешенных проблем, связанных с обеспечением безопасности соответствующей продукции. Не урегулированными в настоящее время остаются и зоны ответственности субъектов, задействованных в развитии указанных

областей технологического развития: производителей, дизайнеров, программистов, операторов печати, поставщиков материалов и провайдеров облачных сервисов.

Также был согласован план дальнейшей работы по пересмотру основных рабочих документов ОЭСР по безопасности потребительской продукции. Российская Федерация совместно с США, Канадой, Израилем, Австралией и другими странами примет участие в данной работе.

Также существенное внимание Рабочей группы было привлечено к проблемам отзыва продукции как инструмента защиты потребителя от опасных и недоброкачественных товаров. Свое видение перспектив развития процедуры отзыва на основе применения новых технологий (кодирование и маркировка изделий, сбор данных о работе устройств, применение инструментов BIG DATA для анализа рисков) представили Аргентина, Япония, Бразилия, Англия.

В докладе секретариата Рабочей группы также была отмечена высокая активность российских потребителей, на долю которых по итогам 2016 г. приходится наибольшее количество посещений портала Global Recalls (<http://globalrecalls.oecd.org>), на котором публикуется сводная информация о товарах, отозванных в странах-участниках ОЭСР.

В докладе Российской Федерации было отмечено, что в национальной системе защиты потребителей все большее внимание уделяется просвещению потребителей. В последнее время активно обсуждается идея запуска глобальной программы по развитию цифровой грамотности российских потребителей. Развитие прозрачных, ориентированных на потребителя информационных систем по маркировке товаров, размещение QR-кодов на кассовых чеках, публикация информации о недоброкачественной продукции на государственном ресурсе для потребителей, дает возможность активным потребителям быть более информированными и вовлеченными в процесс саморегулирования рынка и напрямую содействовать распространению лучших практик. Как показывает статистика посещения информационного ресурса для потребителей, почти треть россиян интересуется информацией о некачественной и небезопасной продукции.

С 6 по 9 ноября 2017 г. Роспотребнадзор принял участие в работе Комитета по политике в сфере потребления Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), а также Рабочей группы ОЭСР по безопасности потребительской продукции, прошедших в штаб-квартире ОЭСР в г. Париже.

Основные темы, рассмотренные на заседаниях Комитета и Рабочей группы, были посвящены обсуждению дальнейшего развития информационного портала ОЭСР по оповещению о продукции, отозванной с рынка (Global recall), поведенческим аспектам, пересмотру некоторых рекомендаций ОЭСР по безопасности потребительской продукции и трансграничному сотрудничеству по противодействию мошенническим и обманным коммерческим практикам, а также вызовам в сфере обеспечения безопасности продукции, реализуемой в сети Интернет.

Отдельное внимание было уделено вопросам регулирования и перспективам развития Интернет-платформ, обеспечивающих совершение сделок между равноправными участниками (Peer-to-Peer), а также необходимости выработки рамочных требований, позволяющих обеспечить безопасность продукции на подобных площадках, достоверность и достаточность сведений о товаре/услуге/продавце, а также повысить уровень защиты прав потребителей особенно при трансграничных сделках.

В рамках заслушивания вопроса о последних изменениях законодательства и правоприменительной практики Роспотребнадзор проинформировал участников заседания об утверждении Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, ее ключевых положениях, а также готовящихся законопроектах о защите уязвимых категорий потребителей, коллективных исках.

Также на площадке Комитета была анонсирована Концептуальная записка Российской Федерацией для «Группы двадцати» «О защите прав потребителей в эпоху цифровой экономики», включающая в себя ряд практических инициатив для реализации на площадке «двадцатки» в партнерстве с ОЭСР и/или ЮНКТАД.

Данная информация с должной заинтересованностью была воспринята всеми участниками заседания.

Участие в деятельности Рабочих органов ОЭСР по политике в сфере потребления является не только важным инструментом обмена опытом и наилучшими практиками между ведущими странами в данной области, включая Россию, но и содействует совершенствованию мер, направленных на защиту прав и законных интересов потребителей, на национальном и международном уровнях.

Вопросы международного сотрудничества по проблемам защиты прав потребителей, качества и безопасности потребительских товаров обсуждаются в рамках соответствующих пунктов повестки дня заседаний Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников Содружества Независимых Государств (далее – Совет).

Очередные 12-е и 13-е заседания Совета состоялись 22 июня 2017 г. в г. Чолпон-Ата (Кыргызская Республика) и 6 октября 2017 г. в г. Кишинёве (Республика Молдова) под председательством руководителя Роспотребнадзора.

В заседаниях Консультативного Совета приняли участие представители органов исполнительной власти, общественных организаций и объединений потребителей государств-участников СНГ (Республик Армения, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Российской Федерации), а также Грузии. Участники Совета традиционно обменялись информацией о наиболее значимых событиях в области защиты прав потребителей, произошедших в период между его последними заседаниями.

Большой интерес у собравшихся вызвал доклад российской стороны о таком важном событии, как заседание президиума Государственного совета Российской Федерации, состоявшемся 18 апреля 2017 г. в г. Великий Новгород, где обсуждались вопросы эффективности национальной системы защиты прав потребителей и разработки стратегии госполитики в этой области.

На заседаниях Совета регулярно рассматриваются актуальные вопросы состояния нормативных правовых актов государств – участников СНГ в области защиты прав потребителей с учетом международных норм и стандартов, регламентирующих деятельность государственных органов в этой сфере.

На 12 заседании Совета представителем от Российской Федерации был представлен доклад на тему «Об инициативах по защите прав потребителей в контексте цифровой экономики в «Группе двадцати», в котором было отражено, что 15 марта 2017 г. в Берлине состоялся саммит по вопросам защиты прав потребителей, посвященный теме «Построение цифрового мира, которому потребители могут доверять» и организованный в рамках председательства Германии в «Группе двадцати». Тема защиты прав потребителей впервые вошла в повестку «двадцатки», продолжив, таким образом, развитие блока цифровой экономики и электронной коммерции, активно обсуждаемого в «Группе двадцати» с 2016 г.

Докладчик акцентировал внимание собравшихся на том, что Российская Федерация, представленная на саммите Роспотребнадзором, Минкомсвязи России, Роскомнадзором, а также гражданским обществом (КонфОП, Финпотребсоюз), приняла активное участие в обсуждении основных тем, включая: поиск наиболее эффективных способов и методов формирования доверия потребителей к цифровой экономике; защита персональных данных и безопасность в Интернете как важный элемент электронной коммерции для потребителей; укрепление международного сотрудничества, включая формирование единых подходов к регулированию цифровой экономики и

разрешению споров с участием потребителей, в первую очередь в контексте ее трансграничного сегмента.

В докладе Роспотребнадзора на саммите были подробно освещены меры, предпринимаемые в Российской Федерации для повышения защищенности потребителей в контексте электронной коммерции, включая:

- совершенствование законодательного регулирования этой сферы;
- повышение потенциала потребителей по защите своих прав и интересов через информирование и просвещение;
- создание государственного информационного портала по защите прав потребителей;
- эффективное взаимодействие с общественными организациями потребителей.

В докладе было также отмечено, что развитие трансграничной электронной коммерции не только способствует быстрому международному распространению и глобализации преимуществ и выгод, но и распространению связанных с ней рисков для потребителей. Отсутствие границ для рисков, связанных с электронной коммерцией, требует развития международного сотрудничества, выработки практических механизмов межгосударственного взаимодействия стран в сфере защиты прав потребителей, обмена информацией между регуляторами. Поэтому Роспотребнадзор предложил в этой связи рассмотреть возможность запуска, в том числе на площадке «Группы двадцати», проекта по повышению уровня «цифровой» грамотности потребителей, а также создания единого глобального информационного ресурса, на котором потребители всех стран получали бы систематизированную информацию о всех национальных и транснациональных потребительских организациях, государственных органах, уполномоченных на защиту прав потребителей, а также сведения о способах предъявления претензий, об интернет-площадках, на которых могут рассматриваться споры потребителей, о ресурсах по информированию потребителей о небезопасных товарах и услугах, системах, содержащих публичную информацию о подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям.

Члены Совета поддержали тезис российской стороны, что потребитель становится ключевым игроком цифровой экономики, а уровень его доверия к новым технологиям и моделям рынка – важнейшим индикатором ее успешного развития. Российская делегация поделилась с партнерами наработками в этой сфере, включая информацию о проекте закона о регулировании «интернет-агрегаторов», о государственном интернет-портале по защите прав потребителей,

На прошедшем 23 июня 2017 г. также в г. Чолпон-Ата совместном заседании Совета и Координационного совета по рекламе при Межгосударственном совете по антимонопольной политике его участники обсудили комплекс вопросов, касающихся прав потребителей и рекламы применительно к теме защиты семейных ценностей, прав несовершеннолетних и других социальноуязвимых групп граждан.

В ходе обсуждений информации, представленных участниками Совета, было отмечено, что в ряде государств – членах СНГ в настоящее время продолжают реформы, направленные на поиск оптимального функционирования системы защиты прав потребителей.

В докладе Республики Молдова на 13-ом заседании была представлена информация о проводимой планомерной работе по совершенствованию законодательства по защите прав потребителей в соответствии с международными нормами, развитию информирования потребителей Молдовы о своих правах и популяризации потребительских знаний.

Российская Федерация информировала участников 13-го заседания Совета о таком особенно важном для системного развития практики осуществления защиты прав

потребителей события, как принятие Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г.

Участники высказывали заинтересованность в изучении и применении опыта России в данной сфере, включая вопросы защиты потребителей туристских услуг, участников долевого строительства, повышения уровня финансовой грамотности населения, увеличения информированности граждан в условиях возникающих новых рисков на рынке товаров и услуг.

Большой интерес делегатов также вызвали вопросы функционирования, содержательного наполнения и повышения эффективности информационного ресурса Роспотребнадзора по защите прав потребителей. Обсудили возможность дополнения портала информацией, получаемой из государств – участниц СНГ.

Для выстраивания цивилизованного потребительского рынка на пространстве СНГ отмечена необходимость консолидации стран – участниц для дальнейшего тесного взаимодействия в решении задач по защите прав потребителей, выработки согласованных подходов в решении общих проблем в этой области.

В целом заседания подтвердили статус Совета как эффективной дискуссионной площадки с участием значительного большинства стран – членов СНГ, способствующей поддержанию высокого уровня взаимодействия профильных органов в области защиты законных прав и интересов потребителей.

Защита потребительских прав граждан – одно из наиболее динамично развивающихся направлений совместной деятельности государств – членов Евразийского экономического союза (далее – Союз, ЕАЭС), где Российская Федерация в лице Роспотребнадзора принимает самое активное участие. Создание прозрачных механизмов обеспечения и защиты прав потребителей на общем рынке Союза – основа экономического роста каждого государства-члена.

В целях гармонизации и сближения законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей в 2017 г. была принята Рекомендация Коллегии Комиссии от 21 ноября 2017 г. № 27 «Об Общих подходах к проведению государствами – членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом». Данный документ содержит в себе лучшую национальную и мировую практику в сфере защиты прав потребителей в электронной торговле, защиты персональных данных потребителей и послужит ориентиром для совершенствования национального законодательства государств-членов в данной сфере.

В целях проведения мониторинга реализации согласованной политики Союза в сфере защиты прав, подготовлены:

Обзор реализации государствами-членами основных направлений повышения эффективности взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств-членов (реализация рекомендации Коллегии Комиссии от 22 марта 2016 г. № 2). Документ одобрен на 2-м заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза 7 июня 2017 г. и размещен на сайте Комиссии;

Обзор практики обеспечения прав потребителей государствами-членами Евразийского экономического союза при применении невозвратных тарифов на воздушных перевозках пассажиров и багажа. Документ одобрен на 3-м заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза 7 декабря 2017 г. и размещен на сайте Комиссии.

На площадке Комиссии создан и действует Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза, который стал площадкой для обсуждения профессионалами сторон наиболее

острых вопросов в сфере защиты прав потребителей и выработки по ним совместных решений.

В 2017 г. состоялось два заседания Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза – 7 июня 2017 г. (второе заседание) и 7 декабря 2017 г. (третье заседание).

В числе рассмотренных Консультативным комитетом вопросов:

– основные направления взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств-членов;

– общие подходы к проведению государствами – членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом;

– предложения Российской Федерации о внесении изменений в Договор о Евразийском экономическом союзе в части уточнения полномочий Комиссии в сфере защиты прав потребителей;

– результаты работы Комиссии по международному сотрудничеству в сфере защиты прав потребителей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД), иное.

В целях обеспечения деятельности Консультативного комитета по защите прав потребителей государств-участников ЕАЭС, создана Рабочая группы по разработке актов Комиссии в сфере защиты прав потребителей.

В 2017 г. состоялось 4 заседания Рабочей группы, на которых рассмотрены актуальные вопросы, связанные с подготовкой актов Комиссии (проект рекомендации Коллегии Комиссии «Об Общих подходах к проведению государствами – членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом»), подготовлен план первоочередных мероприятий в сфере защиты прав потребителей на 2017 г.; рассмотрено предложение российской стороны по внесению изменений в Договор о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.

В соответствии с программой сотрудничества между Евразийской экономической комиссией и Конференцией ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) на 2017–2019 гг. (одобрена распоряжением Коллегии Комиссии от 24 апреля 2017 г. № 36) организована работа двух международных рабочих групп, созданных под эгидой ЮНКТАД (по вопросам защиты прав потребителей в электронной коммерции; прав уязвимых категорий потребителей).

На площадке Комиссии проведено три заседания (в режиме телеконференции) международных рабочих групп (28 сентября 2017 г.; 2 октября 2017 г.; 4 декабря 2017 г.). К данной работе привлекаются уполномоченные органы государств-членов, в частности активное участие в данной работе принимает Российская Федерация в лице Роспотребнадзора.

Итоги работы будут подведены в июне 2018 г. на третьем заседании Межправительственной группы по законодательству и политике в сфере защиты прав потребителей ЮНКТАД.

## 7. Новые тенденции развития правоприменительной практики в области защиты прав потребителей

Данная глава является развитием идеи формирования долгосрочного прогноза, необходимого для более эффективного управления рисками реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей. Впервые такой анализ был проведен в 2017 г. и нашел свое отражение в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2016 году»<sup>66</sup>.

События весны и лета 2017 года вывели тему системного развития цифровых технологий как основы для трансформации национальной экономики и социального развития в число важнейших государственных задач. Важнейшим фактором такого сдвига стал процесс обсуждения и принятия Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг.<sup>67</sup> и программы «Цифровая экономика Российской Федерации»<sup>68</sup>. При этом Президентом Российской Федерации В.В. Путиным было отмечено, что сегодня «формирование цифровой экономики – это вопрос национальной безопасности и независимости России, конкурентности отечественных компаний, позиций страны на мировой арене на долгосрочную перспективу, по сути на десятилетия вперед»<sup>69</sup>. Теперь важно, чтобы результатом такого высокого внимания стало появление разнообразных инициатив и проектов по цифровизации на всех уровнях: от общегосударственного до отдельных компаний. В случае превращения таких проектов в массовое явление есть надежда на то, что количество технологических изменений позволит повысить качество и безопасность товаров и услуг, уровень жизни российских потребителей, предоставит им новые сервисы и возможности.

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг. определяет цели, задачи и меры, направленные на развитие информационного общества, формирование национальной цифровой экономики, обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов. В качестве таких приоритетов названы:

- формирование и развитие правосознания граждан, потребительской и пользовательской культуры;
- создание программного обеспечения, для широкого использования гражданами, субъектами предпринимательства, органами власти, в том числе на основе обработки больших объемов данных, применения облачных технологий и интернета вещей;
- защита граждан от контрафактной и некачественной продукции;
- применение мер таможенного контроля в отношении товаров, заказанных с использованием сети Интернет;
- обеспечение сертификации и лицензирования товаров и услуг, ввозимых в Российскую Федерацию, в том числе приобретаемых с использованием сети Интернет;
- обеспечение баланса между своевременным внедрением современных технологий обработки данных и защитой прав граждан, включая право на личную и семейную тайну;
- повышение степени защищенности персональных данных;

<sup>66</sup> См. главу 7 доклада «Новые тенденции развития правоприменительной практики в области защиты прав потребителей», <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/info/doclad/94490>

<sup>67</sup> Утверждена Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203

<sup>68</sup> Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. № 1632-р

<sup>69</sup> Из выступления на заседании Совета по стратегическому развитию и приоритетным проектам 5 июля 2017 г. Цит. по: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/54983>



- проведение мероприятий по защите прав российских потребителей при продаже товаров с использованием сети «Интернет» и дистанционном оказании услуг;
- обеспечение безопасности проведения в сети «Интернет» финансовых операций, прозрачность трансграничных платежей (идентификация плательщика, получателя, назначение платежа);
- совершенствование механизмов ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено федеральным законом, и ее удаления;
- обеспечение создания и функционирования на территории Российской Федерации представительств иностранных организаций для работы с жалобами и обращениями российских граждан и исполнения требований государственных органов;
- выполнение требований законодательства Российской Федерации иностранными участниками российского рынка наравне с российскими организациями;
- обеспечение иностранным организациям, оказывающим услуги на территории Российской Федерации, возможность создания своих представительств в России, а также совместных предприятий с крупными российскими организациями на паритетных условиях;
- увеличение за счет применения новых технологий объема несырьевого российского экспорта, в первую очередь товаров и услуг, пользующихся спросом у иностранных потребителей;
- обеспечение поддержки выхода российских организаций на зарубежные рынки товаров и услуг;
- обеспечение участие российских государственных органов и организаций в разработке международных договоров и иных документов в сфере цифровой экономики.

Очевидно, что интенсивная работа по указанным направлениям существенно повлияет как на правовое положение потребителей, так и на формирование национальных и трансграничных бизнес-практик.

Правительство Российской Федерации распоряжением от 28 июля 2017 г. № 1632-р утвердило программу «Цифровая экономика Российской Федерации». Программой определены цели, задачи, направления и сроки реализации основных мер государственной политики по созданию необходимых условий для развития в России цифровой экономики, в которой данные в цифровом виде являются ключевым фактором производства во всех сферах социально-экономической деятельности, что является необходимым условием повышения конкурентоспособности страны, качества жизни граждан, обеспечения экономического роста и национального суверенитета.

Для управления программой определены пять базовых направлений развития цифровой экономики в России на период до 2024 г.: нормативное регулирование, кадры и образование, формирование исследовательских компетенций и технических заделов, информационная инфраструктура и информационная безопасность. На сегодняшний день утверждены планы мероприятий по каждому направлению данной программы.

Согласно Планам мероприятий по направлениям «Информационная безопасность» и «Информационная инфраструктура», утвержденным Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 18 декабря 2017 г. № 2), в том числе планируется:

– увеличить долю граждан, повысивших грамотность в сфере информационной безопасности, медиапотребления и использования интернет-сервисов, с 10 % в 2018 г. до 50 % в 2024 г.;

– уменьшить долю внутреннего сетевого трафика Российского сегмента сети «Интернет», маршрутизируемую через иностранные серверы, с 50 % в 2018 г. до 10 % в 2024 г.;

– уменьшить средний срок простоя государственных информационных систем в результате компьютерных атак, с 65 часов в 2018 г. до 12 часов в 2024 г.;

– увеличить долю домохозяйств, имеющих широкополосный доступ к сети «Интернет» (не менее 100 Мбит/с) до 97 % в 2024 г.

План мероприятий по направлению «Нормативное регулирование программы «Цифровая экономика Российской Федерации»<sup>70</sup> – это еще один документ, который окажет непосредственное влияние на формирование потребительских правоотношений. Данный документ определяет большой массив изменений, которые должны быть внесены в российское законодательство в 2018–2020 гг.

Наиболее важные из них касаются следующих нововведений:

– уточнение правил электронной идентификации лица при совершении дистанционных сделок и применения электронной подписи;

– формирование более эффективного электронного гражданского оборота посредством уточнения и при необходимости определения новых и/или уточнения существующих требований к формам сделок;

– заключение страховыми агентами и страховыми брокерами договоров страхования в электронном виде;

– совершенствование правил обработки информации и персональных данных, в т. ч. в части использования обезличенных данных, данных об используемом в рамках интернета вещей оборудовании, своевременного подключения к сети Интернет и безопасного функционирования устройств;

– определение информации в качестве объекта гражданских прав, включение информации в хозяйственный оборот;

– установление обязанности по обеспечению приема к оплате платежных карт и иных применимых безналичных средств платежа для всех без исключения организаций, осуществляющих продажу товаров дистанционным способом через сеть Интернет;

– реформирование законодательства в области сертификации в целях повышения конкурентоспособности российских технологий и российского бизнеса за счет перехода к электронной сертификации;

– создание правовых оснований для работы с «большими данными»;

– совершенствование электронного правосудия, в том числе порядка предоставления и оценки доказательств в электронной форме;

– формирование правовой основы для создания электронной системы альтернативных механизмов разрешения споров (медиация и онлайн-разрешение споров).

### ***Развитие трансграничной онлайн-торговли***

Доля населения мира, имеющего доступ к Интернету, выросла с 1 % в 1995 г. до почти 50 % в 2017 г., причем в России этот показатель один из самых высоких в

---

<sup>70</sup> Утвержден Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 18 декабря 2017 г. № 2)

мире и составляет 72,8 %. За тот же период электронная коммерция показала головокружительные темпы роста. В 2016 г. около 1,61 миллиарда человек во всем мире приобрели товары в Интернете, а глобальный объем продаж составил 1,9 трлн долларов США. Согласно прогнозам, к 2020 г. объем продаж в сфере электронной коммерции увеличится до 4,06 трлн долларов США.

Стремительный рост числа людей, имеющих смартфоны, означает, что все больше транзакций осуществляется через мобильный телефон. Ожидается, что число пользователей смартфонов вырастет с 2,1 млрд в 2016 г. до примерно 2,5 млрд в 2019 г. По прогнозам, к 2018 г. более 36 % населения мира будут пользоваться смартфонами, по сравнению с 10 % в 2011 г.

Согласно исследованию, проведенному в марте 2016 г., 46 % пользователей Интернета в Азиатско-Тихоокеанском регионе и 28 % пользователей в Северной Америке приобрели товары с помощью мобильного устройства – смартфона или планшетного компьютера. По состоянию на четвертый квартал 2016 г. большинство Интернет-заказов по всему миру были размещены с помощью настольных компьютеров, но смартфоны занимают первое место среди способов посещения потребителями розничных сайтов (не обязательно с целью покупки). В опросе, проведенном в 2017 г., 11 % онлайн-покупателей заявили, что они еженедельно совершают покупки через смартфон<sup>71</sup>.

В электронной коммерции доминирует относительно небольшое количество мировых компаний из США и Китая (рис. 7.1). При этом цифровой рынок Китая, страны с самым большим в мире числом интернет-пользователей (721 млн), существует почти независимо от мирового, так как большое количество крупнейших глобальных игроков на нем не присутствует<sup>72</sup>.



Рис. 7.1. 15 крупнейших платформ, зарегистрированных на бирже, по уровню рыночной капитализации

<sup>71</sup> По материалам Consumers International (<https://www.consumersinternational.org/media/154916/e-commerce-overview-report.pdf>), в переводе также можно ознакомиться на сайте КОНФОП (<http://konfor.ru/материалы-consumers-international-к-всемирному-дню-прав-п/>)

<sup>72</sup> <https://hbr-russia.ru/innovatsii/trendy/p23271/>

По отдельным исследовательским данным<sup>73</sup> в 2017 г. 36 % российского рынка онлайн-торговли пришлось на покупки в зарубежных интернет-магазинах (рис. 7.2). При этом доля трансграничной торговли с каждым годом увеличивается и за последние 6 лет, практически, удвоилась. В то же время количество посылок, которые российские потребители получают из-за рубежа увеличивается более высокими темпами, здесь за последние 4 года наблюдается рост на 60–70 % каждый год (с 78 млн отправлений в 2014 г. до 380 млн в 2017 г.). Что характерно, в глобальном опросе, в котором приняли участие потребители из более чем 20 стран, только 55 % респондентов указали, что предпочитают покупать онлайн-товары и услуги, производимые в их собственной стране<sup>74</sup>.



Рис. 7.2. Структура российского рынка интернет-торговли

Что касается структуры приобретаемых за рубежом товаров (рис. 7.3), то большая часть покупок приходится на такие категории товаров как одежда и обувь (38 %) и бытовая техника и электроника (33 %). Кроме того, в денежном выражении 42 % всех покупок приходится на жителей Москвы и Московской области. Если же говорить о страновом распределении трансграничных покупок, то следует отметить, что 53 % затрат россиян приходится на приобретение товаров в Китае, 22 % рынка принадлежит товарам, доставляемым из ЕС, 12 % – из США.

Безусловно, рыночная сила крупнейших иностранных торговых площадок, создаваемые ими правила, рост их присутствия на трансграничных рынках сказывается на положении потребителей из других стран. Так, российский потребитель, с точки зрения действующих гражданско-правовых норм, находящийся под защитой российского потребительского законодательства, даже будучи, получив положительное судебное решение по спору с продавцом, исполнителем или электронной платформой-посредником из Китая, вынужден будет прибегнуть к сложной и длительной процедуре исполнения судебного решения. Учитывая небольшой средний чек трансграничных покупок (по разным оценкам средняя стоимость покупки в Китае составляет около 1 000 рублей<sup>75</sup>), это представляется крайне неэффективным средством защиты прав потребителей по трансграничным сделкам.

<sup>73</sup> По данным АКИТ, Почты России, Admitad, GfK, SimilarWeb, J'son and Partners: <http://www.akit.ru/wp-content/uploads/2018/04/%D0%98%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B8-2017-%D0%90%D0%9A%D0%98%D0%A2-%D1%84%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BB-1.pdf>

<sup>74</sup> <https://www.cigionline.org/internet-survey>

<sup>75</sup> <http://www.finmarket.ru/news/4149421>, <https://www.kommersant.ru/doc/3360743>



Рис. 7.3. Структура зарубежных покупок российских потребителей

Новые цифровые технологии и электронная коммерция стимулируют инновации, создают новые рабочие места и предоставляют беспрецедентные возможности малому бизнесу даже в самых удаленных уголках мира, и таким образом, безусловно, способствует устойчивому росту и социально-экономическому развитию. Однако важнейшим индикатором успешного развития цифровой экономики сегодня является потребитель и уровень его осведомленности и доверия к новым технологиям и моделям электронного рынка. Именно поэтому международные организации, такие как ЮНКТАД и ОЭСР, стали уделять особое внимание вопросам потребительской грамотности, расширения возможностей потребителя в электронной торговле и включили эти темы в свои повестки.

Для повышения доверия потребителей цифровой экономики, формирования уверенности в надлежащем уровне защиты прав потребителей, являющегося по меньшей мере эквивалентным другим формам торговли, необходимы всеобщие усилия. На сегодняшний день уже имеются определенные результаты по формированию единых подходов в сфере регулирования цифровой экономики: Руководящие принципы ООН по защите прав потребителей (приняты в декабре 2015 г.), Рекомендации Совета ОЭСР по защите потребителей в рамках электронной коммерции (приняты в марте 2016 г.).

Нехватка знаний и умений также являются препятствием к развитию цифровой экономики. Именно поэтому содействие продвижению грамотности потребителей электронной коммерции, а также появлению «уверенных пользователей» являются основами для возникновения доверия потребителей рынкам электронной торговли, которые открывают возможности для дальнейшего роста и развития цифровой экономики.

В развитии глобальной трансграничной торговли многие эксперты усматривают риски не только для потребителей (в части обеспечения безопасности и качества товаров, а также их правильного выбора, учитывая языковые барьеры) но и макроэкономические риски развивающихся экономик, связанные с уязвимостью внутренней торговли, отсутствием равных условий для конкуренции, возможным протекционизмом<sup>76</sup>.

<sup>76</sup> <https://www.consumersinternational.org/news-resources/blog/posts/making-cross-border-e-commerce-work-for-consumers>

По указанным выше причинам российской стороной предложены практические инициативы в рамках «Группы двадцати» (G20) включающие в себя следующие предложения:

- запуск международного проекта, направленного на развитие цифровой грамотности и расширение доступа к цифровой экономике;
- создание единого информационного ресурса «Группы двадцати», на котором потребители всех стран могли бы получать полную информацию о потребительских организациях, о государственных органах, уполномоченных осуществлять защиту прав потребителей, об Интернет-площадках, на которых могут рассматриваться споры потребителей, о ресурсах по информированию потребителей о небезопасных товарах и услугах, а также о системах, содержащих публичную информацию о подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям;
- проведение совместного исследования перспектив формирования единых подходов и механизмов по международному взаимодействию по защите потребителей в контексте электронной (трансграничной) торговли, в том числе по вопросам, связанным с разрешением споров, возникающих в рамках трансграничной электронной коммерции, а также в области осуществления надзора за рынком товаров и услуг, доступных в сети Интернет.

В целях реализации государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей Правительство Российской Федерации утвердило 28 августа 2017 г. Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г. В соответствии со Стратегией основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети Интернет являются:

- реализация опасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям;
- не поставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору;
- нарушение сроков поставки товара (оказания услуги);
- реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующего описанию (ожиданию);
- целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;
- сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);
- уклонение от рассмотрения требований потребителя;
- невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем средств;
- отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек)<sup>77</sup>.

Для предотвращения появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях, Стратегией предусматривается в том числе:

- выявление в сети «Интернет» сайтов, используемых для совершения мошеннических действий (фишинговые сайты), в том числе в сфере персональных данных, и ограничение доступа граждан к таким сайтам;

---

<sup>77</sup> Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р.

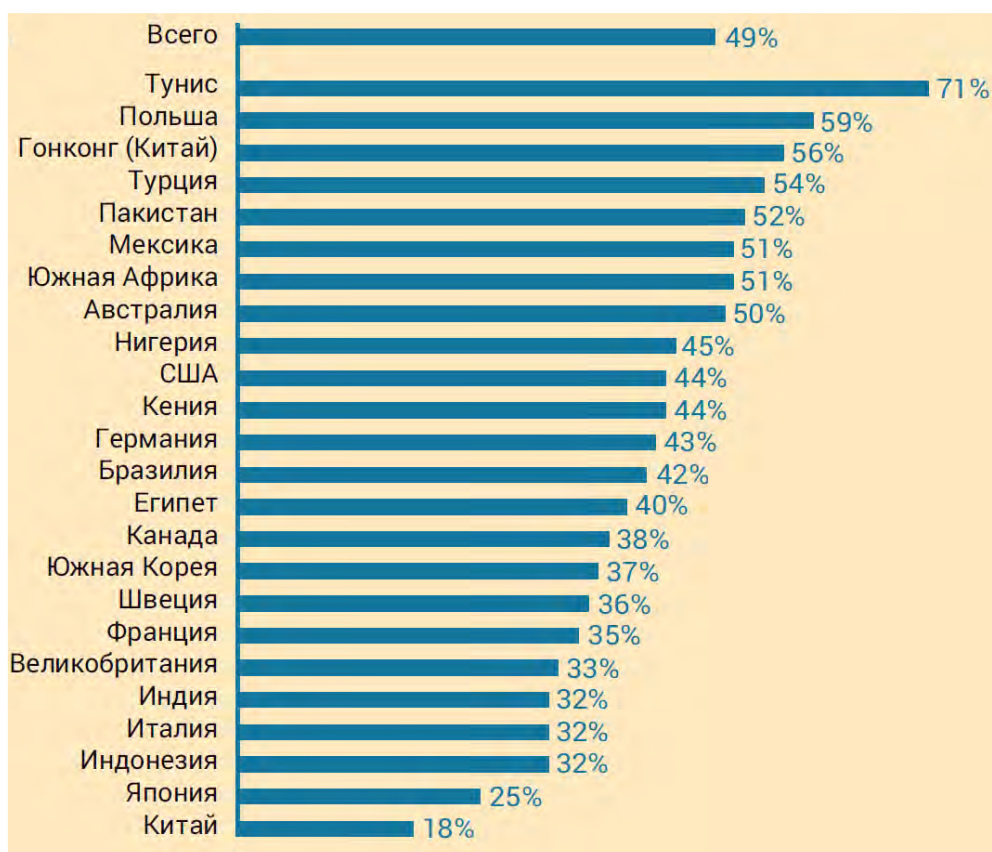


– ограничение по требованию Банка России доступа к сайтам в сети «Интернет», используемым с нарушениями законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения на финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий на финансовом рынке.

**Укрепление доверия онлайн-потребителей как залог развития дистанционной внутренней торговли и рынка онлайн-услуг**

За последние 5 лет Российский рынок Интернет-торговли удвоился (рис. 7.2), а доля интернет-торговли в объеме розничных продаж составила почти 4 %.

Несмотря на стабильный рост сегмента, на сегодняшний день существует ряд барьеров, замедляющих его. Ключевой из них – отсутствие должного уровня доверия сервисам электронной торговли. В недавнем онлайн-опросе CIGI-Ipsos<sup>78</sup>, проведенном среди 24 225 пользователей Интернета в 24 странах, 22 % респондентов заявили, что они ни разу не покупали онлайн, а 49 % из этих 22 %, пояснили, что причиной этому является отсутствие доверия (рис. 7.4).



**Рис. 7.4.** Доля респондентов, ответивших, что главная причина, по которой они никогда не совершали покупки онлайн, это отсутствие доверия, в различных странах

По данным опроса<sup>79</sup>, проведенного на платформе «Голос Рунета», главными причинами отказа от пользования услугами интернет-магазинов и агрегаторов стали опасения за свою безопасность (63 %), нежелание покупать то, что нельзя посмотреть

<sup>78</sup> По материалам Consumers International, в переводе можно ознакомиться на сайте КОНФОП (<http://konfor.ru/материалы-consumers-international-к-всемирному-дню-прав-п/>)

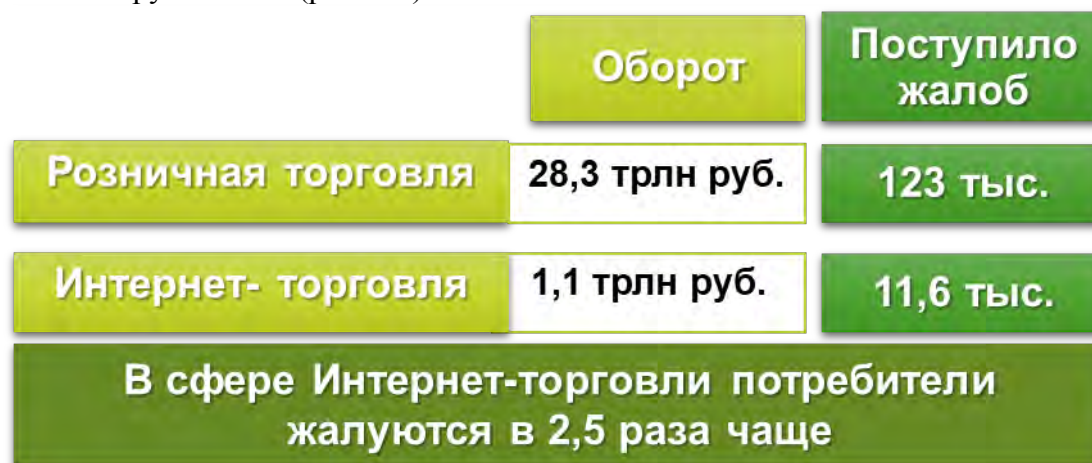
<sup>79</sup> <https://rocit.ru/uploads/3140434f497cd253f2a6f6dc39c0eb20c815baf5.pdf?t=1524155412>

и потрогать перед заказом (50 %), а также отсутствие компетенций совершения онлайн-покупок при наличии желания научиться (13 %). В большей степени потребность в обучении испытывают мужчины старше 60 лет, а опасения за безопасность возникают у возрастных групп от 18 до 34 лет.

При этом наибольшее доверие у большинства покупателей (62 % опрошенных) вызывают российские интернет-магазины. Российским агрегаторам товаров доверяют менее половины опрошенных (45 % пользователей).

Роспотребнадзор фиксирует ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров осуществляется посредством Интернета: если в 2012 г. их было 3,4 тыс., то в 2017 г. – 11,6 тыс. (в 3,5 раза больше). Таким образом, за последние 6 лет рынок электронной коммерции вырос в 2 раза (инфляция), а количество жалоб – в 3,5 раза.

Показательно также сопоставление количества обращений потребителей с жалобами и объемов рынка традиционной и онлайн торговли. Несмотря на относительно небольшие абсолютные цифры в сфере Интернет-торговли потребители чаще сталкиваются с нарушениями (рис. 7.5).



**Рис. 7.5.** Соотношение объема рынка электронной торговли и количества жалоб потребителей

Приведем несколько примеров<sup>80</sup> недобросовестных практик, которые существенно подрывают доверие к рынку электронной торговли успешная борьба с которыми требует максимальной публичности.

#### **1. Скрытое ценообразование.**

Некоторые интернет-магазины (а также сервисы предоставления услуг) в начале процесса покупки доводят до потребителя не полную информацию о стоимости товара или услуги. Сопоставляя такую «первичную» цену, которая может включать в себя скидку за объем или являться акционной ценной или не учитывать дополнительные услуги, сборы, налоги, доплаты, комиссии с более высокой (и более честной) ценой конкурентов, потребитель может сделать неправильный выбор или потратить дополнительное время, прежде чем увидит особенности ценообразования.

Неудивительно, что к подобной схеме потребители относятся крайне негативно. Так, например, в ходе исследования РОЦИТ уровня доверия потребителей к

<sup>80</sup> Подготовлено с использованием материалов Consumers International и КОНФОП (<http://konfop.ru/материалы-consumers-international-к-всемирному-дню-прав-п/>)



сервисам электронной коммерции было установлено, что рост цены на товар в процессе оформления заказа является основной и главной причиной отказа в осуществлении покупки в российском интернет-магазине. Об этом заявили 68 % опрошенных потребителей<sup>81</sup>.

Ценообразование со скрытыми статьями особенно критиковалось в отрасли авиаперевозок. Например, в 2017 г. компании Virgin и Jetstar были оштрафованы Австралийской комиссией по конкуренции и защите потребителей за использование ими техники ценообразования со скрытыми статьями в нарушение Закона о защите потребителей Австралии. Штрафы составили 200 тыс. и 545 тыс. долларов США соответственно<sup>82</sup>.

В России за подобное нарушение Управлением Роспотребнадзора по Челябинской области была привлечена к ответственности «Авиакомпания «Победа» (ООО). Ответственность в виде штрафа в размере 30 тыс. рублей применена в связи с нарушением прав потребителей – взиманием сбора в размере 2 % от стоимости авиабилета при оформлении его покупки на сайте авиакомпании с немедленной оплатой банковской картой.

Манипулирование потребительским поведением при сравнении цен зафиксировано в рамках недавнего (апрель 2017 г.) исследования<sup>83</sup> Европейской комиссии и Управления по защите прав потребителей ЕС, которое показало, что 67 % сайтов сравнения цен и веб-сайтов бронирования путешествий вводили пользователей в заблуждение, демонстрируя им недостоверные цены. Исследование охватило 352 сайта сравнения цен в 28 странах мира; обнаружился ряд нарушений прав потребителей, когда сайты по сути вымогали дополнительные деньги у потребителей. Было установлено, что 235 сайтов публиковали «недостоверные» цены. Их тактика включала, например, введение дополнительных тарифов при завершении процесса бронирования или демонстрацию несуществующих рекламных предложений.

## **2. Ценовая дискриминация.**

Некоторые интернет-магазины используют тактику ценовой дискриминации, которая выражается в том, что потребителям предъявляются разные цены в зависимости от их местоположения, истории просмотров, ценового сегмента, к которому относится мобильное устройство потребителя.

Известны также случаи, когда крупный агрегатор такси проводил исследование о влиянии погоды или уровня заряда батареи на вероятность заказа со стороны потребителя услуги по более высокой цене<sup>84</sup>.

Крупные платформы, такие как Amazon, также используют сложные алгоритмические модели ценообразования, которые могут привести к тому, что потребители вынуждены платить более высокие цены за определенные товары<sup>85</sup>.

## **3. Сложные правила и условия продажи товаров/предоставления услуг.**

---

<sup>81</sup> <https://rocit.ru/uploads/3140434f497cd253f2a6f6dc39c0eb20c815baf5.pdf?t=1524155412>

<sup>82</sup> «Jetstar и Virgin оштрафованы за применение техники ценообразования со скрытыми статьями», Sydney Morning Herald, 07.03.17

<sup>83</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-844\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-844_en.htm)

<sup>84</sup> [https://www.npr.org/2016/05/17/478266839/this-is-your-brain-on-uber?\\_gclid=5af1b749008d52.63959732-5af1b749008db5.12778765&\\_utm\\_source=xakep&\\_utm\\_campaign=mention98800&\\_utm\\_medium=inline&\\_utm\\_content=lnk372992724000](https://www.npr.org/2016/05/17/478266839/this-is-your-brain-on-uber?_gclid=5af1b749008d52.63959732-5af1b749008db5.12778765&_utm_source=xakep&_utm_campaign=mention98800&_utm_medium=inline&_utm_content=lnk372992724000)

<sup>85</sup> <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/2017/05/how-online-shopping-makes-suckers-of-us-all/521448/>

Потребители редко обладают точной, доступной информацией о цифровых продуктах и услугах при совершении покупок в Интернете. Правила и условия продажи товаров/предоставления услуг зачастую слишком объемны и составлены на непонятном языке, что не оставляет потребителям выбора, кроме как «поставить галочку, кликнуть и надеяться на лучшее».

В рекомендациях Всемирной организации потребителей для стран G20 сказано, что информация об условиях продаж и правах потребителя должна быть легко читаемой, применяемой и понятной. Все, что не соответствует разумному ожиданию потребителя, должно доводиться до его сведения в форме уведомления; это особенно важно именно сейчас, когда потребители участвуют в трансграничной электронной торговле.

В России противодействие этим практикам укладывается в правоприменение частей 1 и 2 статьи 14.8 КоАП РФ, устанавливающей ответственность за не доведение до потребителя достоверной информации и включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, а также пункта 4 статьи 12 Закона «О защите прав потребителей», которым закреплено положение о необходимости презюмировать отсутствие у потребителя специальных познаний, в том числе в специальных областях знаний, связанных с использованием технических, научных, отраслевых терминов, формул, расчетов и т. п.

Показательными в этом плане являются примеры использования сложной терминологии в сфере финансовых услуг, где широко применяется электронная форма договора и взаимодействие клиента с банком происходит через Интернет. В одном из таких дел Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан в 2017 г. расследовало случай, связанный с установлением банком слишком сложных и нетипичных условий банковского вклада<sup>86</sup>. В рамках данного дела было установлено и доказано, что поскольку потребитель не является профессиональным участником финансового рынка, общая схема оформления документов и применяемая в них сложная терминология и запутанные, нестандартные условия договора указывает на то, что у потребителя не возникло правильного понимания возникших отношений. А банк, в свою очередь, не доказал, что руководствовался принципами справедливости, разумности и добросовестности при оказании услуги. Доказательств того, что были предприняты все зависящие от него меры по недопущению указанного нарушения, банком в материалы дела не представлены, доказательств наличия объективных причин, препятствовавших банку обеспечить доведение до клиентов всей необходимой информации, не имелось.

#### **4. Сложность при возмещении ущерба. Развитие ODR-платформ.**

Чтобы доверять интернет-магазинам, потребители должны знать, что любые их проблемы могут быть легко решены. Недавний опрос, в котором участвовало более 18 430 человек из 51 страны<sup>87</sup>, выявил, что более половины потребителей считают, что веб-сайты, которые облегчают клиентам общение с сотрудниками компании, способствуют повышению уровня доверия к этим компаниям.

Однако доступ потребителей к возмещению ущерба в значительной степени зависит от страны или региона. Абсолютной гарантии получения возмещения не существует ни в одной стране; глобальная система возмещения отсутствует.

Доступ к возмещению ущерба онлайн является не единственной проблемой, с которой сталкиваются потребители.

---

<sup>86</sup> Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 1 февраля 2018 г. № 11АП-19592/2017 по делу N А65-29676/2017.

<sup>87</sup> <https://home.kpmg.com/xx/en/home/insights/2017/01/the-truth-about-online-consumers.html>

Недостаток знаний или понимания потребителями их прав может стать серьезным препятствием. Опрос, проведенный в 2015 г. в ЕС, показал, что большинство потребителей, совершающих цифровые покупки, не знали о своих правах<sup>88</sup>.

Разрешение споров онлайн (ODR) позволяет компаниям и потребителям решать споры друг с другом напрямую или через посредника. Существуют различные схемы по всему миру: ЕС и Китай разработали ODR-системы, а члены Всемирной организации потребителей PROFECO предлагают потребителям в Мексике доступ к возмещению убытков от электронной торговли через свою систему Concilianet ODR.

Тем не менее, по результатам опроса членов организации Consumer International, проведенном в 2017 г., более половины респондентов сообщили, что цифровые поставщики в их стране не предлагают ODR-системы, и что они по закону не обязаны делать это.

### *Особая уязвимость детей в цифровом мире*

Говоря о рисках, которым подвержены дети, как непосредственные потребители товаров, работ и услуг можно выделить следующие проблемы.

Во-первых, исходя из недавнего исследования Института современных медиа (MOMRI)<sup>89</sup>, следует, что современные дети – самая многочисленная (22,6 млн) и самая медийная часть социума, значительно опережающая по медиапотреблению подростков и молодежь. Современные дети родились и растут в домохозяйствах, где есть два телевизора, доступ в интернет, планшет, смартфон, компьютер или ноутбук, а также DVD, игровая приставка и многое другое. Вопреки стереотипу, дети являются потребителями самых разных типов контента: ТВ (72 %), печатного (77 %), игрового (71 %), музыкального (42 %) и др. Также исследования MOMRI 2017 г. показали, что дети в раннем возрасте из пассивных потребителей превращаются в активных, и уже в 3–5 лет начинают влиять на выбор контента и товаров (95 % родителей говорят об участии детей 3–5 лет в выборе).

Другой интересной поведенческой особенностью, которая, безусловно, должна учитываться, при формировании государственной политики в сфере защиты прав потребителей, является тот факт, что дети – чрезвычайно активные потребители контента, выказывают высокую лояльность к тем брендам и героям, которых встречают в медиaprостранстве (ТВ, Youtube). В этой связи дети сами формируют тренды, задают моду на контент, игры, игрушки. Определенную озабоченность вызывает такая модель продаж, которая основана на продвижении дорогостоящих детских товаров (прежде всего игрушек), относящихся к узнаваемому бренду, интерес к которому сформирован распространяемым медиаконтентом.

Другой недобросовестной практикой является эксплуатация детского азарта в целях извлечения дополнительной прибыли. В 2017 г. Роскомнадзор начал блокировать детские онлайн-казино. На специализированных сайтах подростки получают доступ к азартным развлечениям, которые предоставляют шанс выиграть дополнительный контент для популярных компьютерных игр. Например, заблокированный сайт csgofast.com зарегистрирован на самарское отделение компании Legato LLC. Эта колумбийская фирма владеет онлайн-казино, в том числе детскими, обменниками криптовалют и др.<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> [https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy_en)

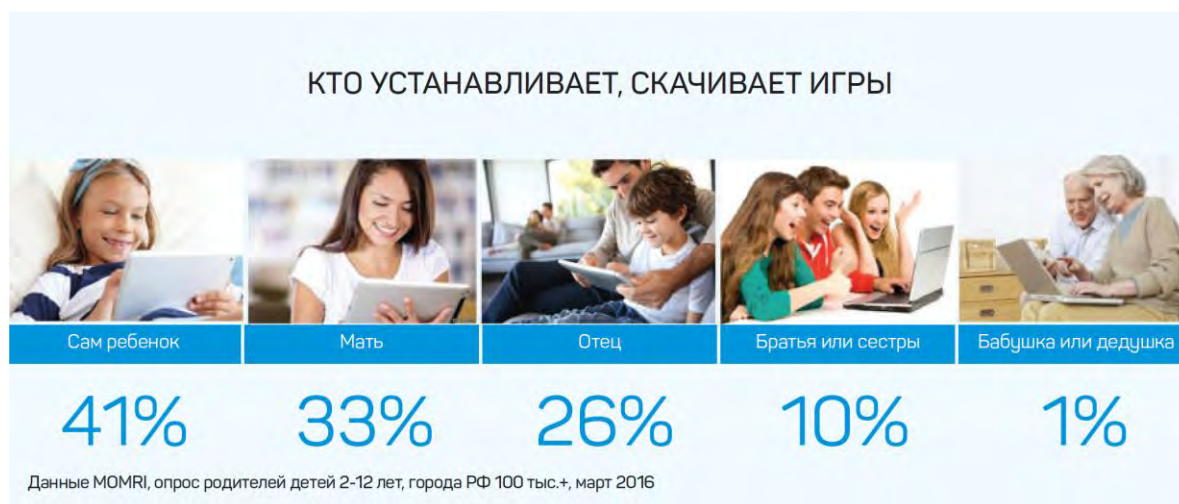
<sup>89</sup> [http://momri.org/wp-content/uploads/2018/04/MOMRI.-Deti\\_Mediapotreblenie\\_2017.pdf](http://momri.org/wp-content/uploads/2018/04/MOMRI.-Deti_Mediapotreblenie_2017.pdf)

<sup>90</sup> <https://iz.ru/621427/vladimir-zykov/v-rossii-nachal-blokirovat-detskie-onlain-kazino>

Также в 2017 г. впервые огромный общественный резонанс приобрела проблема т.н. «лутбоксов», которые представляют из себя форму внутриигровых микро-транзакций, направленных на оплату виртуальных «контейнеров» в которых находятся разные по ценности и характеристикам внутриигровые предметы. Механика их открытия похожа на лотерею – игрок никогда не знает, что именно он получит и будет ли это стоить потраченных денег.<sup>91</sup>

Заявленная проблематика вызывает особенную обеспокоенность, учитывая особенности приобретения, скачивания, установки мобильных игр. По данным MOMRI<sup>92</sup> число загрузок детских и семейных приложений в России выросло в среднем на 22 % в 2017 г. по сравнению с предыдущим годом и превысило 240 млн. При этом каждый шестой ребенок начинает играть до 2 лет, а до достижения 6 лет – 81 % детей. Самое популярное устройство для игр, по опросам детей, – планшет (62 %), на втором месте по популярности – смартфон (44 %), на третьем – ПК и ноутбук (27 %).

Неожиданные результаты также были получены при исследовании вопроса – кто в семье скачивает и устанавливает игровой контент. Как оказалось, в 41 % случаев родители и взрослые не участвуют при выборе игрового контента. При этом запуск игр производится детьми самостоятельно в 8 случаях из 10 (рис. 7.6).



**Рис. 7.6.** Данные опроса об установке и запуске игр

Большинство родителей тревожит использование медиа детьми. В большей степени родителей при использовании детьми медиа беспокоит то, что дети до 12 лет могут столкнуться с небезопасным контентом, связанным с насилием, жестокостью (65 %), а также подвергаться воздействию рекламы (66 %). Более половины родителей также тревожит то, что дети могут столкнуться с контентом сексуального характера (58 %), тратят слишком много времени на гаджеты (57 %).

При этом 51 % родителей не опасается, что ребенок может лишиться денег в результате медиа активности (только 25 % родителей озабочены таким риском).

<sup>91</sup> <https://republic.ru/posts/88388>

<sup>92</sup> [http://momri.org/wp-content/uploads/2018/04/MOMRI.-Deti\\_Mediapotreblenie\\_2017.pdf](http://momri.org/wp-content/uploads/2018/04/MOMRI.-Deti_Mediapotreblenie_2017.pdf)

### Экономика совместного потребления

В 2017 г. на интерактивной платформе «Голос Рунета» РОЦИТ провел онлайн-исследование, посвященное шеринговым онлайн-сервисам<sup>93</sup>. Согласно его результатам, лишь 25 % опрошенных когда-либо пользовались услугами онлайн-сервисов шеринга; 81 % пользователей заявляет, что готов взять в аренду/в обмен вещь или услугу от другого человека без посредников онлайн (рис. 7.7).

Каждый второй пользователь шеринговых платформ заявил о том, что получил товар или услугу ненадлежащего качества, а у каждого пятого возникли сложности с оплатой полученного товара или услуги.

При этом 73 % пользователей отмечают что, если бы отношения в рамках совместного потребления регулировались законодательно (предусматривались страховки, меры пресечения в случае невыполнения обязанностей), то их уровень доверия шеринговым платформам повысился бы. При этом 68 % согласны с тем, что государственное регулирование процесса совместного потребления позволит обезопасить пользователей.



Рис. 7.7 Популярность шеринговых сервисов в России.

Важным барьером, сдерживающим развитие шеринговых платформ в мире, является законодательство, точнее отсутствие регулирования со стороны государства. Развитие экономики совместного потребления в мире идет очень быстрыми темпами, опережающими готовность законодательного регулирования такой деятельности. Об

<sup>93</sup> <https://rocit.ru/news/sharing-economy>

этом свидетельствуют многие международные примеры ограничения работы шеринговых сервисов: Airbnb в Нью-Йорке и Париже<sup>94</sup>, проблемы с властями<sup>95</sup> Канады, Бразилии, Германии, Италии, Бельгии, Нидерландов, Франции и других стран у компании Uber, в связи с тем, что водители, как правило, не имеют лицензии на оказание услуг такси.

По результатам одного из крупных международных исследований, большинство потребителей мира (кроме граждан Германии, Польше и Японии) считают, что услуги по совместному использованию поездок должны регулироваться аналогично такси<sup>96</sup>.

### *Аналитика данных о клиентах, кибербезопасность и персональные данные*

Озабоченность уровнем безопасности своих персональных данных одна из причин недоверия к электронной коммерции со стороны потребителей. В опросе о покупках в Интернете, проведенном KPMG в 2017 г., среди более 18 тыс. потребителей из 50 стран, 41 % респондентов заявили, что если они имеют контроль над тем, как определенная компания использует их личные данные, то они с большей вероятностью станут доверять такой компании, особенно в Северной Америке, Европе и Южной Африке<sup>97</sup>.

Характерен пример компании Uber<sup>98</sup>, которая была уличена в слежке за клиентами. В США бывший сотрудник компании утверждал, что агрегатор такси незаконно собирает данные о пассажирах. По его информации, слежка велась за знаменитостями, политиками, собственными работниками и даже обычными пользователями<sup>99</sup>.

Данные – это ключевой актив в цифровой экономике. Объем российского рынка пользовательской информации в 2017 г. эксперты и игроки рынка оценили в сумму не менее 3,3 млрд руб., а его потенциал – до 30 млрд<sup>100</sup>.

У сервисов, ориентированных на данные потребителя, есть большой потенциал для предоставления инновационных услуг, которые помогают потребителям принимать решения, экономить деньги и время. Тем не менее, компании в значительной степени определяют контекст, в котором данные собираются и используются. Проблемы безопасности и конфиденциальности, а также отсутствие доверия к мотивам компаний ограничивают преимущества персонализированных сервисов, если доверие, уверенность и контроль над данными не заложены в них изначально.

Во многих странах, особенно развивающихся, отсутствуют законы или правила, касающиеся защиты данных и конфиденциальности, тем самым, оставляя потребителей совершенно незащищенными в случае нарушения их конфиденциальности. Согласно Всемирному трекеру информационного и телекоммуникационного права ЮНКТАД, законы о защите данных и конфиденциальности действуют в 57 % стран<sup>101</sup>.

---

<sup>94</sup> <https://www.kommersant.ru/doc/3493824>

<sup>95</sup> <http://www.interfax.ru/business/453943>, <https://www.kommersant.ru/doc/2734835>, <https://www.vedomosti.ru/business/articles/2015/07/03/599119-peterburgskie-taksisti-prosyat-zapretit-uber-gett-i-yandekstaksi>

<sup>96</sup> <https://www.cigionline.org/internet-survey>

<sup>97</sup> <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2017/01/the-truth-about-online-consumers.pdf>

<sup>98</sup> <https://www.npr.org/sections/thetwo-way/2017/08/29/547113818/uber-ends-its-controversial-post-ride-tracking-of-users-location>, <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2018/04/uber-agrees-expanded-settlement-ftc-related-privacy-security>

<sup>99</sup> <https://www.kommersant.ru/doc/3170377>

<sup>100</sup> [https://www.rbc.ru/technology\\_and\\_media/23/03/2018/5ab36a289a79477a393098a2](https://www.rbc.ru/technology_and_media/23/03/2018/5ab36a289a79477a393098a2)

<sup>101</sup> [http://unctad.org/en/Pages/DTL/STI\\_and ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx](http://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx)

В 2018 г. в Европейском Союзе вступят в силу новые законы о неприкосновенности частной жизни в форме Общих положений о защите данных (GDPR). Для сбора данных потребуется более веское доказательство согласия, а потребители будут немедленно получать информацию о любых нарушениях безопасности и утечках данных. Способы переноса данных должны быть упрощены, чтобы потребители могли легко переключаться между сервисами. Потребители также будут иметь право на забвение, смогут запросить компании об удалении их данных. См. недавние публикации в блоге Всемирной организации потребителей о международных проблемах и возможностях нового законодательства.

**Онлайн системы электронной коммерции** позволяют ритейлинговым компаниям собирать большое количество разнородных данных о поведении и предпочтениях пользователя. **Аналитика больших данных** используется для создания различных триггеров персонализации пользователей. При этом крупные ритейлеры могут использовать как свои собственные ресурсы для развертки систем электронной торговли, аналитики больших данных, так и использовать **облачные технологии** для хранения своих решений и данных, собираемых при работе с различными стейкхолдерами. Тенденция аутсорсинга не только хранения данных, но и развертки информационных систем, обеспечивающих бизнес логику для онлайн ритейлера, проявилась в России в условиях увеличивающейся конкуренции и отсутствия достаточного экономического роста<sup>102</sup>.

**Среди тех, кто обеспокоен неприкосновенностью своей частной жизни, главными источниками беспокойства были киберпреступники (82 %), интернет-компании (74 %) и правительства (65 %)**<sup>103</sup>.

Большое международное исследование об обработке персональных данных потребителей было представлено компанией KPMG в 2016 г.<sup>104</sup> По данным исследования:

- менее 20 % опрошенных согласны раскрывать информацию об истории своих поисковых запросов в сети интернет, доходе, местоположении, адресе или состоянии здоровья;
- почти во всех странах не менее 75 % респондентов отметили, что их беспокоит продажа данных о покупках, совершенных ими в интернете, третьим лицам;
- более двух третей опрошенных чувствуют себя некомфортно из-за использования их персональных данных приложениями для смартфонов и планшетов;
- почти треть респондентов при просмотре веб-сайтов используют режим «инкогнито» или режим, позволяющий избежать отслеживания действий пользователя;
- лишь около половины опрошенных согласились бы на получение бесплатной или более дешевой продукции в обмен на раскрытие большего объема персональных данных;
- размер доходов, судя по результатам исследования, не оказывает большого влияния на готовность людей раскрывать больше персональных данных;
- уровень образования не влияет на отношение потребителей к вопросам неприкосновенности частной жизни и на то, что они считают опасным или допустимым.

Кроме того, результаты исследования показали, что в среднем 56 % опрошенных «обеспокоены» или «сильно обеспокоены» тем, как компании обрабатывают и используют их персональные данные. Однако лишь 11 % российских респондентов сильно обеспокоены тем, как компании обрабатывают и используют их персональные

<sup>102</sup> [https://imi.hse.ru/pr2017\\_1](https://imi.hse.ru/pr2017_1)

<sup>103</sup> <https://www.cigionline.org/internet-survey>

<sup>104</sup> <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ru/pdf/2017/01/ru-ru-crossing-the-line-survey.pdf>



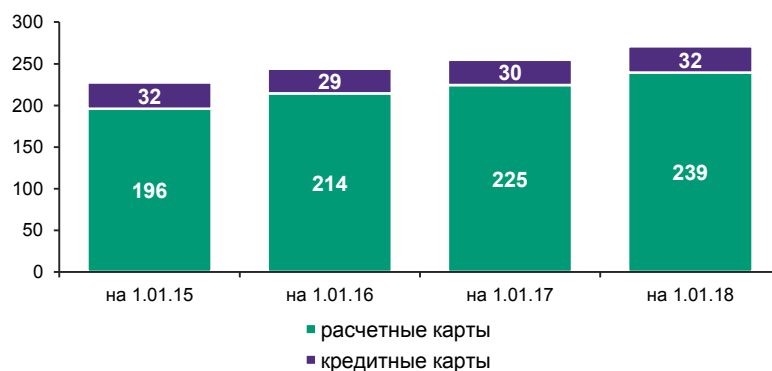
данные. По мнению исследователей в России происшествия, связанные с утечками данных и неприкосновенностью частной жизни, редко освещаются в СМИ, что приводит к низкому уровню информированности населения о соответствующих проблемах.

### **Безопасность онлайн-платежей**

Согласно прогнозам, оборот мировой розничной интернет-торговли к 2020 г. составит \$4 трлн, то есть увеличится почти вдвое. Основным препятствием для электронной коммерции остаются наличные деньги, которые до сих пор не заменены цифровой альтернативой, несмотря на множество вариантов такой замены. В 2013 г. 85 % денежных операций во всем мире осуществлялись наличными. Несмотря на то, что Нидерланды, Франция, Швеция и Швейцария вошли в список стран с наименьшим использованием наличных денег, даже в Еврозоне 75 % покупок оплачиваются наличными. Большая часть развивающегося мира тоже полагается на них: в Малайзии, Перу и Египте безналичная оплата составляет только 1 % от общего числа денежных операций. Даже эксперимент Индии с демонетизацией не смог побороть зависимость страны от наличных. Пять месяцев спустя после того, как индийские власти демонетизировали 86 % своей валюты, изъятие денежных средств из банков возросло на 0,6 % по сравнению с предыдущим годом<sup>105</sup>.

Рынок платежных средств электронной коммерции в России в 2017 г. стремительно менялся под воздействием глобальных вызовов и внедрения новых технологий. Клиенты все больше предпочитают дистанционные каналы обслуживания и ожидают удобный, персонализированный сервис<sup>106</sup>. Искусственный интеллект, облачные технологии, блокчейн, виртуальная реальность, биометрическая идентификация, интернет вещей, и многое другое выводят рынок на новый уровень.

Согласно данным Банка России, количество банковских карт, эмитированных кредитными организациями в России, растет (рис. 7.8). Годовой прирост эмитированных платежных карт составил 6,5 %, что превышает темпы роста в 2016 г. (4,5 %)<sup>107</sup>.



**Рис. 7.8.** Количество банковских карт, эмитированных кредитными организациями в России, млн ед.

Количество операций по использованию населением банковских карт как платежного средства активно растет, в то время как количество операций по снятию наличных снижается (рис. 7.9)<sup>108</sup>.

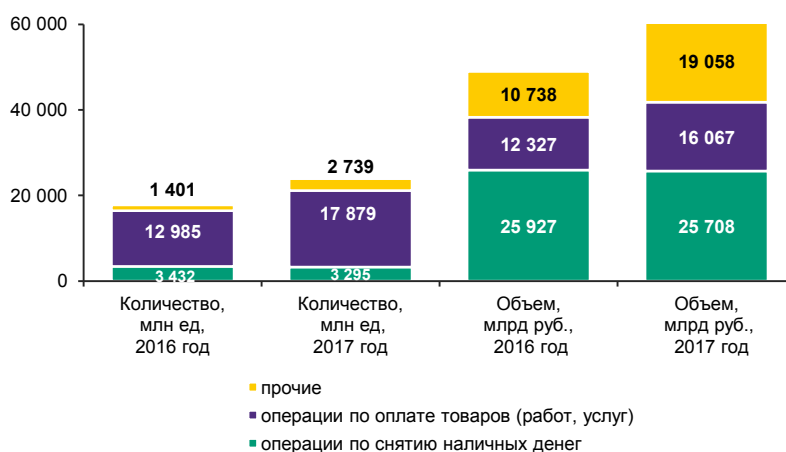
<sup>105</sup> <https://hbr-russia.ru/innovatsii/trendy/p23271/>

<sup>106</sup> Исследование: банковские клиенты становятся «дистанционнее» и моложе, 05.10.17 // Banki.ru <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=10041078>.

<sup>107</sup> Банк России. Статистика. Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями, по типам карт, [http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p\\_sys/sheet013.htm](http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p_sys/sheet013.htm)

<sup>108</sup> Банк России. Статистика. Основные показатели развития национальной платежной системы.





**Рис. 7.9.** Структура операций, совершенных на территории России с использованием карт, эмитированных российскими кредитными организациями

По данным Банка России об операциях, совершенных на территории Российской Федерации и за ее пределами с использованием платежных карт, эмитированных на территории Российской Федерации, количество и объем соответствующих операций неизменно увеличиваются. Прирост показателей за 2017 г. составил около 34 % по количеству операций и 24 % по объему относительно аналогичных значений за 2016 г.<sup>109</sup>

Доля операций по оплате товаров и услуг банковскими картами за 2017 г. составила порядка 75 % от всех транзакций, проведенных гражданами России с помощью платежных карт.

За 2017 г. с банковских карт в России их держателями было снято 25,7 трлн руб., что на 0,8 % меньше данного показателя за предыдущий год. Объем безналичных платежей с использованием пластиковых карт, напротив, вырос на 52,3 %, составив 35,1 трлн руб. При этом объем операций по оплате товаров, работ и услуг вырос на 30,3 %, а прочих операций – на 77,5 %<sup>110</sup>.

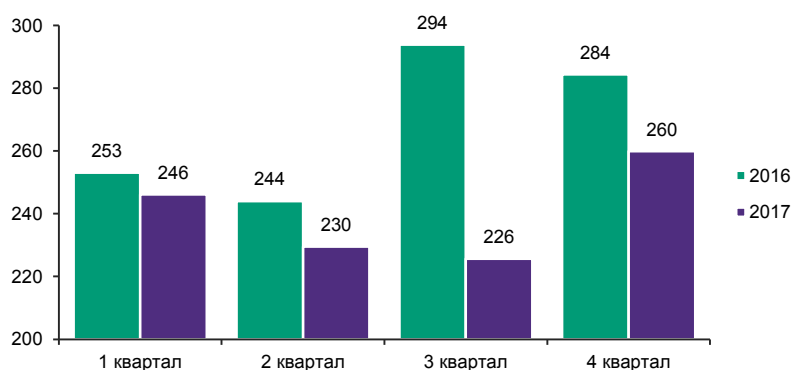
Системы бесконтактных платежей, такие как Visa payWave и MasterCard PayPass, работают в России уже несколько лет. Посредством карт с возможностью бесконтактных платежей можно оплачивать покупки без подписи держателя карты или без введения ПИН-кода в том случае, если сумма не превышает 1 тыс. руб., достаточно приложить карту к специальному терминалу. Эти новейшие технологические возможности несут в себе и новые риски для потребителей. Так, например, потребитель может не осознавать момента платежа и ему необходимы знания в области финансовой грамотности для того, чтобы избежать финансовых потерь.

Объем всех несанкционированных операций, совершенных с использованием платежных карт, эмитированных на территории Российской Федерации, в 2017 г. составил 961,3 млн руб. (рис. 7.10), что меньше аналогичного показателя за 2016 г. на 10,6 %. Снижение объемов несанкционированных операций за отчетный период в абсолютном выражении составило 114 млн руб. против 71,6 млн руб. за 2016 г. При этом сохраняется тенденция 2016 г. к снижению общего объема несанкционированных опе-

<sup>109</sup> Обзор несанкционированных переводов денежных средств за 2017 год // Банк России. Финцентр [http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey\\_transfers\\_17.pdf](http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey_transfers_17.pdf)

<sup>110</sup> Банк России. Статистика. Основные показатели развития национальной платежной системы.

раций. Указанная тенденция обусловлена, в том числе проводимой операторами по переводу денежных средств работой, направленной на развитие систем выявления и противодействия несанкционированным операциям. Эффективное использование подобных систем повышает качество верификации лица, осуществляющего перевод денежных средств, вследствие чего снижается эффективность действий злоумышленников. Вместе с тем, нисходящие тренды в числе и объеме несанкционированных операций свидетельствуют о некотором снижении активности злоумышленников, объяснением чему может являться активное развитие криптовалют и переключение интереса на них<sup>111</sup>.



**Рис. 7.10.** Объемы несанкционированных переводов денежных средств в 2016–2017 гг., млн руб.

Вышеуказанные тенденции свидетельствуют о наличии условий для роста доверия населения к банковским картам. При этом развитие технологий в данной области повышает требования к финансовой и технической грамотности потребителей.

Однако, все еще нерешенными остаются ряд проблем, связанных с использованием банковских карт, в том числе:

- отсутствие у банков обязанности оповещать клиента о том, какой именно объем собственных и заемных средств потрачен при совершении каждой операции по банковской карте, в том числе в рамках овердрафта;
- отсутствие у банков обязанности информировать клиента о комиссии при переводе с карты на карту;
- проблема отсутствия у потребителей информации о полном размере комиссии при снятии средств в банкоматах сторонних банков;
- проблема одностороннего повышения банком кредитного лимита по карте.

В обзоре судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, от 27 сентября 2017 г. Президиум Верховного Суда Российской Федерации изложил следующие правовые позиции относительно использования банковских карт и дистанционного банковского обслуживания:

- списание банком денежных средств со счета клиента должно осуществляться по тому курсу валюты и тем тарифам, которые действовали в банке на момент списания денег с банковской карты;
- при невыполнении указаний клиента-потребителя о выдаче денежных средств со счета банк в соответствии со ст. 856 ГК РФ обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных ст. 395 ГК РФ;

<sup>111</sup> Обзор несанкционированных переводов денежных средств за 2017 год // Банк России Финцентр, 2017 г., [http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey\\_transfers\\_17.pdf](http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/14435/survey_transfers_17.pdf)

– оператор мобильной связи несет ответственность за неправомерные действия по выдаче дубликата сим-карты с абонентским номером пользователя другому лицу, последствием которых является получение таким лицом доступа к банковским счетам гражданина, использующего этот абонентский номер с подключением к нему услуги «мобильный банк».

### ***Риски цифровизации дистанционного банковского обслуживания***

За 2017 г. кредитными организациями проведено 161,8 млн платежей физических лиц на сумму более 3 трлн рублей, распоряжения по которым составлены и переданы в электронном виде. В количественном измерении это на 14,6 % больше показателя за 2016 г., в суммарном – увеличение на 21,6 %.

При проведении платежей широко используется информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, с ее помощью за 2017 г. было осуществлено 107,4 млн платежей населения (прирост 22,7 % по сравнению с 2016 г.) на сумму более 2,5 трлн руб. (прирост в объеме платежей относительно 2016 г. составил 23,0 %) <sup>112</sup>.

В настоящее время разрабатывается система, благодаря которой гражданину достаточно один раз пройти регистрацию, после чего он может стать клиентом любого банка дистанционно (с помощью информации на портале «Госуслуги»). По результатам специального исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ в сентябре 2017 г., положительно к этой инициативе относятся 39 % опрошенных, и сторонников больше среди молодых людей 18–24 лет – 59 % и среди пользователей Интернета (44 %). Негативных оценок нововведения – 43 %, противников обсуждаемого дистанционного доступа больше среди тех, кто не пользуется Интернетом (53 %) и среди россиян старше 55 лет (52 %).

Более половины опрошенных предпочли бы все банковские услуги оформлять лично. Среди банковских услуг, которые россияне предпочитают или предпочли бы получать удаленно – осуществление платежей и переводов (48 % участников опроса), управление счетом (37 %), оформление страхового полиса (35 %) и внесение денежных средств на счет (32 %). При этом личное посещение банка предпочтительно для открытия банковского счета (78 %) или депозита (74 %).

По мнению большинства, наиболее удобные способы идентификации клиента – по отпечаткам пальцев (34 %) и по сетчатке глаза (17 %). Другие способы оказались опрошенным менее удобными: по лицу (11 %), по голосу (7 %). Никакой метод идентификации не показался удобным 18 % россиян. Самые надежные способы распознавания – те же: по отпечаткам пальцев (31 %) и по сетчатке глаза (27 %). Менее надежные – по лицу (6 %) и по голосу (2 %). Не считают все описанные способы надежными 20 % <sup>113</sup>.

Еще более высокими темпами в 2017 г. росли объемы платежей физических лиц с использованием абонентских устройств мобильной связи. С их помощью было осуществлено 37,4 млн платежей (прирост на 60,7 % по сравнению с 2016 г.) на сумму более 121 млрд руб. (прирост более чем в 2,2 раза по сравнению с 2016 г.).

---

<sup>112</sup> Банк России. Статистика. Сведения о платежах, распоряжения по которым составлены и переданы в электронном виде клиентами кредитных организаций и самой кредитной организацией.

<sup>113</sup> Оформлять услуги банков через портал «Госуслуг» готовы 39 % россиян, 14.11.2017 // Аналитический центр НАФИ <https://nafi.ru/analytics/smozhet-li-udalennaya-identifikatsiya-sposobstvovat-perekhodu-rossiyan-na-distantionnoe-bankovskoe->

По итогам 2017 г. доля платежей через сеть Интернет в общем количестве платежей физических лиц составила 46 %, а доля мобильных платежей – 16 %. Доля платежей через сеть Интернет в общем объеме платежей второй год сохраняется на уровне 27,0 %, доля мобильных платежей постепенно растет с 0,7 % до 1,3 % всех платежей физических лиц.

По данным исследования e-Finance User Index, опубликованного в 2016 г., услугами интернет-банкинга на территории Российской Федерации пользуются 35,3 млн человек (64,5 % российских интернет-пользователей)<sup>114</sup>.

Результаты всероссийского опроса пользователей Интернета, проведенного Аналитическим центром НАФИ в июле 2017 г., показали, что большая часть представителей интернет-аудитории пользуется услугами интернет-банка (81 %), к сервисам мобильного банка обращаются реже – 69 %<sup>115</sup>. 64 % пользователей интернет-банкинга пользуются услугами раз в месяц или чаще, а 17 % – реже раза в месяц. Наибольшее количество пользователей интернет-банка среди россиян 35–44 лет – 86 %, тех, кто имеет высшее образование – 84 %, а также среди жителей городов-миллионников – 86 %. Реже пользуется интернет-банком – молодежь (в возрасте 18–24 лет – 70 % пользователей интернет-банкинга), и жители городов с населением меньше 100 тыс. чел. – 77 %. Мобильный банк используют 69 % представителей российской интернет-аудитории: 52 % обращаются к нему раз в месяц или чаще, 17 % – реже раза в месяц. Среди женщин такой сервис востребован больше, чем среди мужчин (72 % против 66 % соответственно). Также доля пользователей мобильным банком выше среди молодой аудитории (76 % пользователей мобильного банка в возрасте 25–34 лет)<sup>116</sup>.

Среди наиболее востребованных функций мобильного и интернет-банка – оплата мобильной связи (73 % и 78 % пользователей этих сервисов соответственно) и отслеживание операций по карте или счету (61 % и 73 % соответственно). Такие услуги как переводы другим людям, оплата интернета и переводы между своими счетами с помощью интернет банка осуществляли 61 % опрошенных. Мобильный банк использовали для переводов третьим лицам 51 %, для оплаты интернета 46 %, а для переводов между своими счетами – 44 %. Оплату интернет-покупок через интернет-банк проводили 53 %, а через мобильный банк – 38 % пользователей этих сервисов. Реже всего через удаленные сервисы совершают операции по инвестиционным продуктам и услугам (не более 2 %)<sup>117</sup>.

Следует отметить последние тенденции в мобильном банкинге для физических лиц:

– применение бесконтактных платежей на основе Apple Pay и Samsung Pay. При этом использование в рамках данных технологий дактилоскопического сканера и

<sup>114</sup> e-Finance User Index 2016: количество пользователей интернет-банкинга в России за год не изменилось, 01 апреля 2016 // Web-payment.ru – узкоспециализированный сайт о платежных сервисах, финтех стартапах и e-commerce <http://web-payment.ru/article/135/e-finance-user-index-2016>.

<sup>115</sup> Рынок розничных электронных средств платежа. Обзор статистики // Официальный сайт Аналитического центра НАФИ, Москва, 2017 <https://www.nafi.ru/upload/iblock/0c5/0c59187fb8c98297148c19ee37cbdce1.pdf>

<sup>116</sup> Интернет-банк более востребован, чем мобильный банк // Официальный сайт Аналитического центра НАФИ, Москва, 2017 <https://www.nafi.ru/analytics/internet-bank-bolee-vostrebovan-chem-mobilnyy-bank/>

<sup>117</sup> Рынок розничных электронных средств платежа. Обзор статистики // Официальный сайт Аналитического центра НАФИ, Москва, 2017 <https://www.nafi.ru/upload/iblock/0c5/0c59187fb8c98297148c19ee37cbdce1.pdf>

шифрования регистрационных данных обеспечивают значительное повышение безопасности платежей;

- возможность самостоятельного подключения и отключения платежных карт клиентом в мобильных приложениях;
- push-уведомления заменяют SMS;
- чаты вытесняют телефонный контакт-центр и электронную почту;
- в мобильных приложениях реализуется все большее число клиентских сценариев<sup>118</sup>.

Данные тенденции предоставляют больше возможностей для потребителей мобильного банкинга, но и повышают требования к их финансовой грамотности.

По словам экспертов, дальнейшее проникновение финтеха может пошатнуть бизнес традиционных банков и платежных систем. Так, на горизонте ближайших 2–3 лет доля традиционно банковского бизнеса в сфере платежей может сократиться на 40 % – место банков займут технологические компании, которые смогут лучше удовлетворить все потребности клиентов на этом рынке.

Банки, которые не проявят достаточной гибкости и не перестроятся, будут вынуждены покинуть рынок. Оставшимся придется доказывать свою необходимость. Пока альтернативные платежные сервисы – мессенджеры, телекомы, соцсети и т. д. – вынуждены сотрудничать с банками, но никто не может дать гарантии, что так будет всегда. Скорее всего, в будущем тем банкам, которые не выстроят вокруг себя целую «экосистему» из разных каналов связи, придется платить телекоммуникационным компаниям за такие каналы связи – или выполнять банковские операции для таких компаний без прямого взаимодействия с клиентами. Все это может привести к сокращению числа традиционных банков и их доли и влияния на финансовом рынке в целом.

Мировые технологические гиганты всю работу над созданием дополнительных способов платежей. О разработке и внедрении платежных сервисов уже объявили WhatsApp, AliPay, Facebook, Viber, Amazon и отечественные компании – Сбербанк, Альфа-банк, «Тинькофф», «Яндекс» и Qiwi. В случае российских игроков речь идет о принципиально новых сервисах – так называемых маркетплейсах. В частности, Банк России на базе платформы «Мастерчейн» создает сервис быстрых платежей – это совместный продукт участников ассоциации «Финтех».

Примером объединения банковских и технологических решений может стать маркетплейс Сбербанка и «Яндекса». Компании рассчитывают, что их проект будет конкурировать с глобальными игроками вроде AliExpress и Amazon. При этом и «Сбер», и «Яндекс» работают и над собственными решениями в области проведения платежей – тот же «Яндекс» предоставляет онлайн-эквайринг и проведение платежей в интернете с 2002 г. «Сервис «Безопасная сделка» обеспечивает надежность расчетов на сайтах, где люди предлагают товары и услуги с 2016 г., в 2017 г. предложен арбитражный сервис для клиентов онлайн-магазинов – сервис «Защита покупателя». С июня 2017 г. компании могут принимать платежи с помощью сервиса «Яндекс.Касса» через мессенджер Telegram, это было первым подобным решением для российского рынка. На февраль 2018 г. в «Яндекс.Деньгах» создано 35 млн кошельков, а к сервису «Яндекс.Касса» подключено более 75 тыс. интернет-магазинов.

---

<sup>118</sup> Ежегодное исследование эффективности мобильных банковских приложений для частных лиц Mobile Banking Rank 2017 // <http://markswebb.ru/e-finance/mobile-banking-rank-2017>

В марте 2018 г. на платежном рынке произошел новый локальный взрыв – «Мегафон» запустил платежи со счета телефона. Формально платежи обеспечивает принадлежащий «Мегафону» банк, но сам клиент вносит деньги на счет телефона, а расплачивается с помощью Samsung Pay и Apple Pay.<sup>119</sup>

Так, Закон № 482-ФЗ<sup>120</sup> предусматривает создание механизма удаленной идентификации клиентов банков с использованием их биометрических персональных данных.

Данный закон позволяет банкам открывать и вести счета (вклады) клиентов – физических лиц, предоставлять кредиты клиентам – физическим лицам, а также осуществлять переводы денежных средств по таким счетам по их поручению без личного присутствия после проведения идентификации клиентов – физических лиц путем установления и подтверждения достоверности сведений о них с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ<sup>121</sup>, при одновременном соблюдении следующих условий:

Уже в июле 2018 г. после регистрации «слепков» голоса и лица в Единой биометрической системе (ЕБС) граждане смогут открывать счета в любом банке прямо из дома, а в 2019 г. Банк России планирует запустить маркетплейс, через который граждане смогут не только открывать счета в банках, но и покупать ОФЗ<sup>122</sup> и полисы ОСАГО.

По оценке международных консультантов, к 2025 г. банки могут потерять 20–60 % прибыли, если не сумеют встать на один уровень с ведущими цифровыми компаниями, внедрив цифровые платформы и цифровые услуги. В «Прогнозе развития российского банковского сектора на 2018 год» S&P Global Ratings сообщается, что российские банки лишь недавно начали осознавать потенциальные риски и возможности, связанные с цифровым преобразованием отрасли. По оценке S&P, средняя доля расходов, связанных с ИТ-системами, в объеме совокупных операционных расходов банков увеличится с 8–10 % в настоящее время до 15–17 % в ближайшие три года. Для тех же организаций, которые только начинают внедрять цифровой банкинг, первоначальные инвестиции в развитие соответствующих ИТ-систем могут составить до 40 % операционных расходов.

По сообщению Банка России, сейчас два банка тестируют технологию удаленной идентификации, а начиная с июля 2018 г. к ЕБС уже можно будет подключиться. Далее поэтапно это будет распространено на весь финансовый рынок, то есть не только на банки, но и на брокеров, управляющие компании и т. д. Важно отметить, что биометрическая идентификация будет добровольной – как для физических лиц, так и для самих банков.

По словам экспертов, маркетплейс призван обеспечить равный доступ пользователей услуг к финансовому рынку и сформировать предпосылки для развития конкурентной среды и оптимизации финансовых сервисов.

Основные риски использования биометрических данных для аутентификации пользователей заключаются в том, что в случае потери или кражи такой информации

---

<sup>119</sup> Смартфон главнее банка // «Эксперт» №15 (1071) 9 апреля 2018 г.

<sup>120</sup> Федеральный закон от 31 декабря 2017 г. № 482-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>121</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

<sup>122</sup> Облигации федерального займа.

ее невозможно обновить. Можно поменять пароль, если его украли, или перевыпустить банковскую карту, если она была скомпрометирована. Но отпечатки пальцев или сетчатку глаза «перевыпустить» уже не получится. Компрометация каких-либо биометрических данных приведет к невозможности их безопасного использования в дальнейшем.

В качестве примеров группа компаний InfoWatch приводит многократные утечки биометрических данных в Индии. UIDAI (Unique Identification Authority of India), система идентификации граждан и резидентов Индии, сейчас считается крупнейшей мировой базой биометрических данных. В мае 2017 г. правительственные организации допустили утечку порядка 135 млн данных. Правда, пока данными завладели не мошенники, а всего лишь ЦРУ<sup>123</sup> (по сведениям портала WikiLeaks)<sup>124</sup>.

Для реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в феврале 2018 г. Банк России одобрил «Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов», в которых предусмотрены мероприятия по созданию и развитию платформы для удаленной идентификации, платформы быстрых платежей, платформы для облачных сервисов, новой платежной системы Банка России на базе единой платежной инфраструктуры, мероприятия по развитию Национальной системы платежных карт и др.

### ***Риски использования платежных средств электронной коммерции***

Электронная коммерция является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, и ее гармоничное развитие способно расширить ассортимент реализуемых товаров (работ, услуг), снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей. В условиях роста доли продаж посредством сети Интернет в общем объеме оборота розничной торговли одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется посредством сети Интернет.

Одним из основных рисков дистанционного банковского обслуживания для потребителей является риск мошеннического взлома и несанкционированного доступа к средствам на счете. Киберпреступники в первом полугодии 2017 г. похитили с банковских карт россиян чуть более 1 млрд рублей, что на две трети меньше, чем в 2016 г.<sup>125</sup>. При этом, до 30–40 % похищенных денег с карт физических лиц хакеры инвестируют в исследования, их цель – дальнейшее совершенствование преступных схем<sup>126</sup>.

Основными рисками для потребителей платежных средств являются:

- 1) риски финансовых потерь для потребителей платежных услуг;
- 2) риски покупки товаров ненадлежащего качества / низкого уровня оказания услуг.

Данные риски обусловлены:

– мошеннической деятельностью организованных преступных групп, специализирующихся на противоправных действиях в сфере высоких технологий;

---

<sup>123</sup> Центральное разведывательное управление США.

<sup>124</sup> В банк по отпечатку // «Эксперт» №15 (1071) 9 апреля 2018.

<sup>125</sup> Артем Сычев: «Хищения с банковских карт россиян сократились втрое», 28.07.17 // Официальный сайт Известия <https://iz.ru/624393/vitalii-soldatskikh/ot-misha-i-petya-v-rossii-postradali-vsego-30-kompiuterov>.

<sup>126</sup> Кибермошенники тратят 40 % похищенных средств на исследования, 24.06.16 // Официальный сайт Известия <https://iz.ru/news/619262>.

- киберугрозами, сопряженными с незаконным проникновением в виртуальное пространство и незаконным воздействием на информационный носитель (компьютер, смартфон), в котором хранятся данные. К киберугрозам относятся также атаки хакеров на индивидуальные средства хранения информации;
- недостаточным уровнем обеспечения информационной безопасности поставщиками рынка платежных средств;
- низким уровнем финансовой грамотности потребителей;
- недостаточным обеспечением защиты персональных данных клиентов кредитными и некредитными учреждениями – поставщиками платежных услуг;
- недостаточным информированием банками и некредитными организациями своих клиентов о правилах безопасности при обращении с платежными средствами;
- техническими сбоями и ошибками в работе платежных терминалов, банкоматов, электронных платежных средств;
- быстрым развитием цифровых технологий и недостаточно быстрой реакцией на эти изменения со стороны органов государственной власти для минимизации рисков, информирования потребителей о рисках и повышения финансовой грамотности граждан;
- отсутствием ответственности агрегаторов информации о товарах (услугах) за достоверность предоставленной ими потребителю информации.

Одним из основных рисков платежных средств электронной коммерции является риск низкой финансовой грамотности населения. Согласно результатам исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ совместно с Российским Микрофинансовым Центром и Фондом Citi в январе-феврале 2018 г., 44 % россиян испытывают потребность в повышении финансовой грамотности. Граждане не всегда хорошо понимают те или иные аспекты работы с финансовыми организациями и их продуктами, а организации, в свою очередь, переоценивают уровень финансовой грамотности своих клиентов. Так, лишь 52 % россиян отмечают, что хорошо понимают параметры финансовых продуктов, хотя 81 % представителей финансовых организаций считают, что параметры финансовых продуктов и услуг ясны для пользователей.

При планировании стратегии развития 82 % финансовых организаций учитывают уровень финансовой грамотности населения. Финансовые организации реализуют меры по адаптации продуктов и услуг для граждан с низким уровнем финансовой грамотности: проводится обучение сотрудников (83 %) и клиентов (43 %), описание продуктов (36 %) и договоры (34 %) упрощаются для понимания. Среди других активностей – консультации клиентов в отделениях (90 %), размещение на сайте информационных статей (53 %), распространение печатных информационных материалов (36 %). Большинство клиентов (69 %) отмечают, что материалы финансовых организаций полезны для них.

Потребности россиян в знаниях в целом соответствуют образовательным мероприятиям финансовых организаций. Наиболее приоритетные темы, которые выделили россияне – распознавание финансового мошенничества (39 %), изучение прав потребителей (29 %), оценка рисков на рынке финансовых услуг (29 %).<sup>127</sup>

---

<sup>127</sup> 44 % россиян испытывают потребность в повышении финансовой грамотности, 20 февраля 2018 // Официальный сайт НАФИ <https://www.nafi.ru/analytics/44-rossiyan-ispytyvayut-potrebnost-v-povyshenii-finansovoy-gramotnosti> .



### ***Риски использования криптовалют***

Революционные изменения на рынке платежных средств электронной коммерции, в том числе связаны с расширением сферы применения криптовалют и цифровых токенов, выпускаемых в виде цифровых финансовых активов. Особенностью обращения данных инструментов является отсутствие государственного регулирования, а, зачастую, и отсутствие необходимости использовать традиционную платежную инфраструктуру кредитных организаций.

В 2017 г. наблюдался высокий интерес к криптовалютам и стоимость некоторых из них показывала уверенный рост. В разных странах подход к регулированию криптовалют различается: в некоторых странах они запрещены, а в других – признаны платежным средством.

В России важным шагом к регулированию отношений, возникающих при создании, выпуске, хранении и обращении цифровых финансовых активов, стал законопроект № 419059-7 «О цифровых финансовых активах», внесенный в Государственную Думу Российской Федерации 20 марта 2018 г.<sup>128</sup> Законопроект призван сделать инвестирование в цифровые финансовые активы более прозрачным и защитить будущих инвесторов.

В соответствии с проектом Закона цифровой финансовый актив – имущество в электронной форме, созданное с использованием криптографических средств. Право собственности на данное имущество удостоверяется путем внесения цифровых записей в реестр цифровых транзакций. К цифровым финансовым активам относятся криптовалюта, токен. Цифровые финансовые активы не являются законным средством платежа на территории Российской Федерации. Также в проекте представлен ряд определений, в том числе:

– Криптовалюта – вид цифрового финансового актива, создаваемого и учитываемого в распределенном реестре цифровых транзакций участниками этого реестра в соответствии с правилами ведения реестра цифровых транзакций;

– Токен – вид цифрового финансового актива, который выпускается юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (эмитент) с целью привлечения финансирования и учитывается в реестре цифровых транзакций;

– Оператор обмена цифровых финансовых активов – юридическое лицо, осуществляющее сделки по обмену цифровых финансовых активов одного вида на цифровые финансовые активы другого вида и/или обмену цифровых финансовых активов на рубли или иностранную валюту. Операторами обмена цифровых финансовых активов могут быть только юридические лица.

У токена определенного вида может быть только один эмитент. Лица, не являющиеся квалифицированными инвесторами, могут приобрести в рамках одного выпуска токены на сумму не более 50 тыс. рублей.

Следует отметить, что владельцы цифровых финансовых активов вправе совершать сделки по обмену видами цифровых финансовых активов и/или их обмену на рубли, иностранную валюту и/или иное имущество только через оператора обмена цифровых финансовых активов. Сделки по обмену цифровых финансовых активов не-

---

<sup>128</sup> Законопроект № 419059-7 О цифровых финансовых активах // Автоматизированная система обеспечения законодательной деятельности  
[http://asozd2.duma.gov.ru/main.nsf/\(Spravka\)?OpenAgent&RN=419059-7](http://asozd2.duma.gov.ru/main.nsf/(Spravka)?OpenAgent&RN=419059-7).

квалифицированными инвесторами осуществляется только путем зачисления или списания цифровых финансовых активов со специального счета, открываемого оператором обмена цифровых финансовых активов.

### *Ухудшение конкурентной среды на рынке финансовых услуг*

Работа Банка России по очищению банковского сектора ускоряет процесс перехода клиентов из мелких и средних банков в крупные банки и банки с государственным участием. Если на начало 2017 г. на 5 крупнейших банков приходилось 55,3 % активов банковского сектора, то на конец года – 55,8 %. На 50 крупнейших банков приходится уже более 90 % всех активов (на начало 2017 г. – 88,6 %).

В Докладе о приоритетных направлениях деятельности субъектов Российской Федерации по содействию развитию конкуренции в Российской Федерации, представленном на заседании Государственного совета по вопросу приоритетных направлений деятельности субъектов Российской Федерации по содействию развитию конкуренции в стране 5 апреля 2018 г. под председательством В.В. Путина, предложено обратить внимание на ухудшение конкурентной среды и нерыночные тенденции к усилению позиций на банковском рынке крупных кредитных организаций с преобладающим участием в уставном капитале государства и Банка России.

Крупным банкам с государственным участием сложившаяся ситуация дает возможность существенно снижать процентные ставки по вкладам населения при сохранении относительно высоких ставок по кредитам.

При этом следует отметить, что в последнее время принимается все больше нормативных правовых актов федерального уровня, которые ограничивают доступ банков к оказанию отдельных банковских услуг и программам субсидирования – только с 2016 г. принято не менее 30 таких актов, то есть более 50 % от общего числа установленных к настоящему моменту.

В рамках отдельных сфер правоотношений предпринимаются действия, направленные на расширение перечня банков, которые могут участвовать в тех или иных программах. К числу таких действий можно отнести решение совета директоров Банка России от 7 июля 2017 г. об увеличении лимита денежных средств, выделяемых на программу стимулирования кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства, реализуемую АО «Корпорация «МСП», со 125 до 175 млрд руб., что направлено на расширение льготного кредитования указанных субъектов в 2018 г.

В целом, принимаемые меры носят фрагментарный характер и не способны создать условия для улучшения конкурентной среды на рынке банковских услуг и снизить обострение обусловленных ими негативных последствий, в том числе на региональном уровне.

В Докладе сделаны выводы, что для решения поставленной проблемы требуется принятие комплекса системных мер, включая пересмотр подходов к отбору банков в ранее указанных целях в рамках всех принятых нормативных правовых актов федерального уровня, а в дальнейшем – проведение аналогичной работы в субъектах Российской Федерации<sup>129</sup>.

---

<sup>129</sup> Государственный Совет Российской Федерации: Доклад о приоритетных направлениях деятельности субъектов Российской Федерации по содействию развитию конкуренции в Российской Федерации // Официальный сайт ФАС России <https://fas.gov.ru/documents/622661>.

### **Снижение доверия к институту банковского вклада**

Несмотря на то, что с 2010 г. общий объем вкладов граждан в банках вырос в 2,6<sup>130</sup> раза (с 10 до 26 трлн руб.) в последние годы наметился ряд существенных проблем, связанных с сохранением уровня доверия к депозитам.

Во-первых, рынок вкладов в 2017 г., как и годом ранее характеризовался снижением процентной ставки. При этом более быстрыми темпами сокращались ставки по долгосрочным вкладам, что связано с ожиданием снижения ключевой ставки только в долгосрочной перспективе.

Во-вторых, в 2017 г. Агентство по страхованию вкладов (АСВ) начало массово оспаривать снятие денег вкладчиками обанкротившихся банков и взыскивать с них средства. Средства, взысканные через суд с граждан, АСВ затем частично возвращает им же в виде страховки по вкладам (до 1,4 млн руб.). Такая практика вызывает социальную напряженность и ведет к неоправданному росту судебных издержек АСВ, считают эксперты<sup>131</sup>.

Эта проблема дополняется уже известной практикой формирования т.н. забалансовых вкладов, с которой в 2017 г. столкнулись около 12 100 клиентов банков, которые обратились в АСВ за возвратом денежных средств суммарно на 11 млрд руб.<sup>132</sup> При этом в АСВ отметили, что «актуальность проблемы забалансовых вкладов постепенно снижается». В 2016 г. с забалансовыми вкладами столкнулись 72 500 вкладчиков девяти банков, пытавшиеся получить суммарно 59,5 млрд руб.

Проблема «забалансовых вкладов» была выявлена в 2014 г. в ходе расчистки банковского сектора. Тогда в ходе санации Мособлбанка вскрылось, что в отчетности не были отражены вклады на сумму 76 млрд руб. Со счетов клиентов при этом средства списывались без ведома и согласия владельцев. Подобные факты двойной бухгалтерии были выявлены позже в банках «Екатерининский», Мико-банке, Кроссинвест-банке, Стелла-банке, Мострансбанке, Арксбанке<sup>133</sup>. По данным АСВ, в среднем в 2016 г. во внесудебном порядке удалось урегулировать свыше 97 % суммы заявленных вкладчиками требований<sup>134</sup>.

На этом фоне долгие годы складывалась противоречивая судебная практика по вопросу защиты прав и законных интересов вкладчиков от недобросовестных действий сотрудников банков, которые не проводили вклады по бухгалтерскому учету банка, что превращало вклады в «забалансовые» и влекло отказ со стороны АСВ в выплате страхового возмещения по таким вкладам<sup>135</sup>. Неоднозначность возникшей ситуации потребовала даже вмешательства со стороны Конституционного Суда Российской Федерации<sup>136</sup>, который встал на сторону обманутых вкладчиков. Однако из Определения Верховного Суда Российской Федерации от 28 апреля 2016 г. № 305-ЭС14-5119 по

<sup>130</sup> Без учета изменения покупательной способности рубля. Уровень инфляции в указанный период составил около 80 % – по данным [www.statbureau.org](http://www.statbureau.org).

<sup>131</sup> АСВ востребовало вклады // Газета «Коммерсантъ» № 18 от 01.02.2018, стр. 1.

<sup>132</sup> <https://www.vedomosti.ru/finance/news/2018/01/23/748722-boleee>

<sup>133</sup> <https://www.rbc.ru/newspaper/2017/03/03/58b737189a7947813140d6c6>

<sup>134</sup> <https://www.kommersant.ru/doc/3293616>

<sup>135</sup> Подробный анализ судебной практики по данному вопросу изложен в статье Пыхтина С.В. Оценка судами разумности и добросовестности действий вкладчика при заключении договора банковского вклада // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2017. N 1. С. 105–113.

<sup>136</sup> Постановление Конституционного Суда РФ от 27 октября 2015 г. N 28-П «По делу о проверке конституционности пункта 1 статьи 836 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобами граждан И.С. Билера, П.А. Гурьянова, Н.А. Гурьяновой, С.И. Каминской, А.М. Савенкова, Л.И. Савенковой и И.П. Степанюгиной».

делу N А40-172055/2013 стало понятно, что на защиту своих имущественных интересов в рассматриваемых ситуациях могут рассчитывать только вкладчики, не имеющие надлежащего опыта в сфере взаимоотношений с кредитной организацией (о чем может свидетельствовать заключение единичного договора вклада и отсутствие множественных транзакций с использованием банковских счетов, в том числе счета вклада или иных длительных договорных отношений с банком).

Помимо этого все чаще в СМИ получают огласку случаи хищения злоумышленниками денежных средств из вкладов<sup>137</sup>. В 2016 г. объем несанкционированных операций с использованием платежных карт физлиц составлял 1,08 млрд руб. и 1,9 млрд руб. по счетам юридических лиц<sup>138</sup>.

Кроме того, в 2017 г. Верховным Судом Российской Федерации было сформировано две правовые позиции по договору банковского вклада<sup>139</sup>, которые существенно снизили возможные ожидания потребителей, столкнувшихся с несвоевременной выплатой вклада:

а) на отношения между банком и вкладчиком по возврату денежных сумм и выплате неустойки п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», определяющий последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг), не распространяется;

б) при невыполнении указаний клиента-потребителя о выдаче денежных средств со счета банк в соответствии со ст. 856 ГК РФ обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных ст. 395 ГК РФ.

На этом фоне у граждан, перешедших к накопительной модели потребительского поведения и стремящихся уберечь денежные средства от инфляции, увеличиваются риски финансовых потерь от мошенничества и действий недобросовестных участников рынка.

Как отмечается в отдельных исследованиях<sup>140</sup>, поисковые системы в сети Интернет не дают объективной картины существующих возможностей выгодного и безопасного инвестирования. Так, при введении запроса «вложить деньги выгодно», первые строчки в поисковых системах занимают ссылки на сайты компаний, обещающих сверхвысокую доходность (от 10–12 % до 100 % и более) и не гарантирующих сохранность вложений, ссылки на инвестиционные предложения банков почти отсутствуют.

В качестве нового средства накопления (и инвестирования) все чаще в сети предлагаются криптовалюты как цифровые финансовые активы. Министерство Финансов Российской Федерации предлагает рассматривать криптовалюту в качестве такого актива (без возможности использования в финансовых операциях как законного средства платежа)<sup>141</sup>.

---

<sup>137</sup> [http://www.banki.ru/forum/?PAGE\\_NAME=read&FID=61&TID=327302](http://www.banki.ru/forum/?PAGE_NAME=read&FID=61&TID=327302),  
[https://pravo.ru/court\\_report/view/78060/](https://pravo.ru/court_report/view/78060/), <https://www.kommersant.ru/doc/3219948>,

<sup>138</sup> <https://www.kommersant.ru/doc/3359462>

<sup>139</sup> Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 27 сентября 2017 г.).

<sup>140</sup> Отчет «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России», подготовлен Консорциумом в составе Союза общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей» (КонфОП) и Consumers International в рамках проведенного с января по апрель 2017 года исследования в целях реализации совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

<sup>141</sup> Проект федерального закона «О цифровых финансовых активах»,  
[https://www.minfin.ru/ru/document/?id\\_4=121810&order\\_4=P\\_DATE&dir\\_4=DESC&is\\_new\\_4=1&page\\_4=1&area\\_id=4&popup=Y](https://www.minfin.ru/ru/document/?id_4=121810&order_4=P_DATE&dir_4=DESC&is_new_4=1&page_4=1&area_id=4&popup=Y)

**Изменения на рынке услуг микрофинансовых организаций и риски для потребителей: опережающие темпы роста объемов выдачи микрозаймов и высокие ставки**

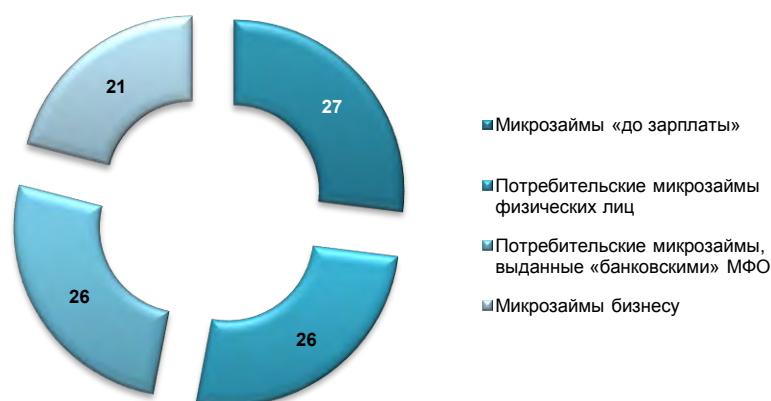
Рынок микрофинансовых организаций (далее – МФО) в 2017 г. продолжил динамичное развитие: совокупный портфель микрозаймов, по данным Банка России, за 2017 г. увеличился на 28 % и составил 112,8 млрд руб. Портфель потребительских микрозаймов составил 88,8 млрд руб., увеличившись за год на 33,1 %. По данным «Эксперт РА», столь сильный рост в 2017 г., прежде всего, связан с накоплением проблемных долгов на балансах МФО (около 15 млрд руб., или половина прироста), повышением активности «банковских» МФО, а также уходом с рынка мелких МФО<sup>142</sup>.

Следует отметить, что количество действующих заемщиков МФО по состоянию на 1 октября 2017 г. составило 8,3 млн<sup>143</sup>.

На динамику показателей рынка микрофинансирования оказывают влияние как экономическая ситуация в стране и снижение доступности банковского кредитования (ужесточение требований к заемщикам, сокращение количества небольших региональных банков), так и повышение информированности граждан о деятельности МФО.

Клиентами МФО чаще являются жители средних городов с населением 100–500 тыс. человек (15 %) и молодежь 25–34 лет (11 %). Как правило, это люди с испорченной кредитной историей и ежемесячным официально не подтвержденным доходом 30–40 тыс. руб.

Наибольший рост (+50 %) был характерен для портфеля микрозаймов «до зарплаты»<sup>144</sup>. Доля займов «до зарплаты» в общем размере кредитного портфеля увеличилась по сравнению с 2016 г. на 3 п.п. и составила 27 %<sup>145</sup> (рис. 7.11). По данным Банка России, средняя сумма микрозайма, выданного физическому лицу, составила в 2017 г. 9,8 тыс. руб., увеличившись по отношению к показателю 2016 г. на 8,7 %.



**Рис. 7.11.** Структура совокупного портфеля займов МФО на конец 2017 г., %

В течение 2017 г. выросли среднерыночные значения ПСК по потребительским микрозаймам с обеспечением в виде залога; с иным обеспечением, а также по ряду

<sup>142</sup> Под размером портфеля имеется в виду совокупный объем микрозаймов, находящийся на балансе МФО на определенную дату (включая резервы и микрозаймы с просроченными платежами).

<sup>143</sup> По данным Центрального банка Российской Федерации (Обзор ключевых показателей микрофинансовых организаций № 3 2017 год).

<sup>144</sup> Под микрозаймами «до зарплаты» (PDL, или Payday Loans) понимаются микрозаймы, выданные физическим лицам в размере не более 45 тыс. рублей на срок до двух месяцев.

<sup>145</sup> Рынок микрофинансирования по итогам 2017 года: к новым вызовам, 28.03.2018 // Официальный сайт Рейтингового агентства RAEX («Эксперт РА») <http://raexpert.ru>

сегментов микрозаймов без обеспечения (например, до 30 тыс. руб. на срок до 30 дней; от 61 до 180 дней.). Следует отметить, что снизились среднерыночные значения ПСК по POS-микрозаймам<sup>146</sup>. Вместе с тем, займы «до зарплаты» выдаются на сумму до 45 тыс. руб. на срок до двух месяцев, заемщики платят по ним в среднем 2 % в день (более 700 % годовых)<sup>147</sup>.

В соответствии с Законом «О потребительском кредите (займе)», на момент заключения договора займа его ПСК не может превышать значение ПСК соответствующей категории потребительского кредита (займа), применяемое в соответствующем календарном квартале более чем на 1/3.

По данным Банка России за 2017 г. было заключено 23,5 млн договоров микрозайма, за год данный показатель вырос на 23,6 %, из них количество непотребительских договоров микрозайма составило 35 тысяч. Вместе с тем, наблюдается тенденция снижения доли договоров с досрочным погашением, так в 2017 г. досрочно выплачивали всю сумму задолженности 8 % заемщиков (по данным за 9 месяцев 2017 г.), в то время как в 2016 г. – 10 % заемщиков. По прогнозным данным на 2018 г. доля заемщиков, досрочно погашающих долги, упадет до 6,5–7 %.

В соответствии с ожиданиями Банка России, надежными механизмами защиты заемщиков от возникновения неоправданной долговой нагрузки должны стать улучшение скоринговых моделей, более ответственное отношение кредиторов к выбору заемщиков и определению условий кредитования.

Вместе с тем наблюдаются и положительные тенденции. По данным бюро кредитных историй, средняя долговая нагрузка заемщика МФО снизилась за два последних года на 20 %, что существенно ниже аналогичного показателя банковских заемщиков. При этом только 30 % заемщиков МФО имеют более одного займа (аналогичный показатель в банковском секторе – 36 %). Количество закредитованных заемщиков МФО (3 и более займов) составляет менее 1 % от общего числа заемщиков МФО. Поэтому влияние МФО на общую закредитованность населения, вопреки расхожим представлениям, незначительно. Кроме того, на протяжении последних двух лет качество займов МФО улучшается, число просроченных по итогам квартала договоров снижается. Тем самым, МФО становятся поставщиком клиентов с хорошей кредитной историей для банковского сектора<sup>148</sup>.

### ***Активизация деятельности нелегальных МФО***

В 2017 г. продолжилась консолидация микрофинансового рынка. По данным «Эксперт РА», концентрация совокупного портфеля на 20 крупнейших МФО увеличилась на 10 п.п. и составила около 55 %, концентрация портфеля 100 крупнейших МФО также продолжила рост (+15 п.п.) и составила 82 %.

<sup>146</sup> POS-микрозаем – денежные средства, предоставленные МФО получателю финансовой услуги на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств МФО на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги).

<sup>147</sup> <https://www.rbc.ru/finances/13/02/2018/5a82b24b9a7947e729f48095>

<sup>148</sup> РЕЗОЛЮЦИЯ XV Национального форума по правовым вопросам в области микрофинансирования и XVI Национальной конференции по микрофинансированию и финансовой доступности «Микрофинансирование в России: в поисках устойчивых решений», г. Санкт-Петербург, 29 ноября – 1 декабря 2017 г. // Официальный сайт Российского Микрофинансового Центра <http://conf.rusmicrofinance.ru/conf/2017-nov-piter/rezolyutsiya>.

В марте 2017 г. закончился переходный период по разделению микрофинансовых организаций на микрофинансовые компании (далее – МФК) и микрокредитные компании (далее – МКК)<sup>149 150</sup>.

Для МФК (то есть того вида МФО, которому дано право привлекать не только денежные средства своих учредителей или участников, но и, в отличие от МКК, инвестиции сторонних физических лиц посредством заключения договоров займа на сумму от 1,5 млн руб. и выше либо посредством выпуска облигаций) установлены высокие требования по величине капитала; помимо нормативов достаточности собственных средств и ликвидности также обязательными к соблюдению являются норматив максимального размера риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков и норматив максимального размера риска на связанное с МФК лицо (группу лиц). Также, ограничение общей суммы микрозаймов, предоставляемых МФО одному заемщику-физическому лицу, для МФК составляет не более 1 млн руб., для МКК – не более 0,5 млн руб.

Законодательные изменения в сфере разделения МФО, произошедшие в 2016 г., были направлены на развитие пропорционального риск-ориентированного надзора на рынке микрофинансирования и снижение надзорной нагрузки в отношении небольших МФО.

Начиная с июля 2016 г., МФО могли подавать в Банк России документы для получения статуса МФК, однако, получить статус МФК смогли гораздо меньше организаций, чем ожидалось. Так, в государственном реестре по состоянию на 29 декабря 2017 г. числилось 60 МФК (2,5 % от общего количества МФО), из них 10 % являются региональными фондами поддержки предпринимательства. При этом, по данным Банка России, на МФК приходится 51 % всего совокупного портфеля займов МФО.

Статус МФК получили только крупные компании, подтвердившие наличие капитала – не менее 70 млн руб. Многие компании не смогли получить статус из-за недостатка ресурсов. Это стало одной из причин увеличения теневых операций на рынке, по экспертным оценкам, почти треть МФО по итогам 2017 г. ушли в «тень»<sup>151</sup>.

За весь 2017 г. в реестр МФО было внесено 636 организаций: 631 в статусе микрокредитной компании и 5 – в статусе микрофинансовой компании. При этом было отказано 6 организациям во включении в реестр МФО в статусе МФК и 504 – во включении в реестр МФО в статусе МКК. Количество МФО, входящих в государственный реестр, сократилось на 317 организаций или на 12 % (годом ранее – 28 %) и составило на конец 2017 г. 2 271 организацию. Темпы уменьшения числа МФО снижаются, поскольку выведение с рынка тех компаний, которые не способны оказать качественные услуги потребителям, в основном завершено. Из государственного реестра МФО исключаются организации, не соблюдающие установленные требования законодательства, в том числе нарушающие права потребителей финансовых услуг, не выполняющие требования к наименованиям, финансовой устойчивости и надежности (в том числе не формирующих резервы на возможные потери по займам в размере 100 % к

<sup>149</sup> Федеральный закон от 29 декабря 2015 г. № 407-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

<sup>150</sup> Информация Банка России от 29 марта 2017 г. «Об окончании переходного периода для микрофинансовых организаций» // Вестник Банка России, №34, 05.04.2017.

<sup>151</sup> Микрофинансы перебираются в «тень». Ужесточение регулирования обернулось ростом нелегальных операций // Газета «Коммерсант» №1 от 09.01.2018, стр. 7.

концу года<sup>152</sup>), не вступившие в саморегулируемые организации, а также не выдавшие в течение года ни одного микрозайма.

По данным комитета по безопасности СРО «МиР» число нелегальных МФО в 2017 г. увеличилось, достигнув отметки почти 6,6 тыс., что в три раза больше, чем зарегистрированных Банком России МФО<sup>153</sup>. При этом население должно нелегальным МФО почти 100 млрд руб. Средний объем портфеля одного нелегального кредитора составляет примерно 10 млн руб. Банком России за 9 месяцев 2017 г. были выявлены 1 132 компании, работающие вне правового поля (в 2016 г. – порядка 1 400 компаний)<sup>154</sup>. По данным СРО «МиР» рынок нелегальных микрокредиторов состоит в основном из физических лиц, половина из которых имеют статус индивидуального предпринимателя.

Однако по данным опроса Аналитического центра НАФИ в целом у россиян снижается недоверие к деятельности МФО: так, в 2016 г. недоверие к деятельности МФО высказало 58 % опрошенных, а в 2017 г. – 22 %<sup>155</sup>.

Очистка рынка от нелегальных кредиторов является одной из важных задач, как в части защиты прав потребителей финансовых услуг, так и в контексте создания благоприятных условий для развития микрофинансового рынка. В качестве одного из механизмов влияния на нелегальные МФО Банк России и компания «Яндекс» с июня 2017 г. реализуют совместный проект по маркированию в поисковой выдаче системы «Яндекс» сайтов МФО, сведения о которых содержатся одновременно в государственном реестре МФО и в реестре одной из трех действующих СРО (проект «Маркировка»), соответственно надзор осуществляется Банком России и СРО, членом которой является МФО, а деятельность регулируется законодательством, защищающим права и интересы потребителей финансовых услуг на микрофинансовом рынке.

Так, в поисковой выдаче системы «Яндекс» появился специальный «маркер» (зеленый кружок с галочкой и надписью: «Реестр ЦБ РФ»), информирующий потребителя о том, что на промаркированном сайте предлагаются финансовые услуги компании, которая имеет статус МФО. Общее число просмотров с начала запуска проекта превысило 12 млн (по состоянию на 30.11.2017)<sup>156</sup>.

В дополнение к маркировке сайтов легальных МФО Банком России проводилась работа по блокировке сайтов нелегальных МФО. В декабре 2016 г. Банк России был наделен правом обращаться к регистраторам доменов за прекращением делегирования доменных имен.

По данным Банка России в целом по стране в 2017 г. по инициативе регулятора было заблокировано более 800 мошеннических сайтов в сфере финансовых рынков, из них 62 сайта – нелегальных МФО<sup>157</sup>.

<sup>152</sup> Согласно Указанию Банка России от 28 июня 2016 г. № 4054-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам».

<sup>153</sup> Россияне задолжали «черным микрокредитора» почти 100 млрд руб. // Официальный сайт Информационного агентства РБК <https://www.rbc.ru/>, 05.03.2018.

<sup>154</sup> Рынок микрофинансирования по итогам 2017 года: к новым вызовам // Официальный сайт Рейтингового агентства РАЕХ («Эксперт РА») <http://raexpert.ru>, 28.03.2018.

<sup>155</sup> Услугами микрофинансовых организаций пользуются 8 % россиян // Официальный сайт Аналитического центра НАФИ <https://naf1.ru>, 02.11.2017.

<sup>156</sup> Владимир Чистюхин: «Повышение доверия к микрофинансовой отрасли является одной из ключевых задач Банка России», 30.11.2017 // Официальный сайт Российского Микрофинансового Центра <http://www.rmcenter.ru/about/news/5512>.

<sup>157</sup> Банк России открыл в Краснодаре центр по анализу преступных практик // Официальный сайт Информационного агентства РБК <https://www.rbc.ru/>, 02.02.2018.



***Распространение на рынке оказания микрофинансовых услуг практик, ранее уже признанных недобросовестными***

В ходе презентации отчета «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России»<sup>158</sup>, представленного в рамках Международной конференции Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в финансовой сфере: вызовы и перспективы в глобальном пространстве» 20 октября 2017 г., были представлены как новые, так и существовавшие ранее, проблемы на рынке МФО:

– МФО вносят в односторонней порядке вносят изменения в договор, ставящие потребителя в позицию экономически слабой стороны (навязывание дополнительных услуг);

– большинство исследованных МФО для подтверждения своей надежности используют механизм «ложного страхования», утверждая, что вложения инвесторов в их продукты застрахованы и надежно защищены, при этом правила страхования нигде не опубликованы; остаются неизвестными риски, защиту от которых предусматривают страховщики; потребители также вводятся в заблуждение информационными и рекламными материалами через использование названий, созвучных с Агентством по страхованию вкладов, и изображений, похожих на логотип АСВ;

– ни одна из организаций выборки не разместила на своем сайте брошюру Банка России о микрофинансовых организациях, в которой разъясняются основы их деятельности и упомянуты соответствующие риски.

Характерна также практика Роспотребнадзора, направленная против одностороннего изменения способов погашения займов<sup>159</sup>. Существует распространенная практика среди МФО: в договорах займа закреплена возможность МФО в одностороннем порядке менять способ погашения займа (в частности, модифицировать перечень операторов по приему платежей). Следует отметить, что большинство платежных систем определяют комиссию за проведение платежа в индивидуальном порядке, а также оставляют за собой право изменять тарифы в одностороннем порядке и отказывать в обслуживании без объяснения причин.

Для заемщиков смена способа погашения задолженности может повлечь увеличение суммы долга, в том числе, если заемщик не смог своевременно внести платеж привычным способом, может возникнуть просрочка и, как следствие, штраф со стороны МФО. На сегодняшний день штрафы МФО за несвоевременный возврат займа могут составлять до 20 % годовых.

Суды оказываются на стороне Роспотребнадзора и потребителей финансовых услуг в делах относительно оспаривания одностороннего изменения способа погашения займа микрофинансовыми организациями. Таким образом, формируется положительная судебная практика в пользу заемщиков. Роспотребнадзор и далее планирует осуществлять надзор за участниками рынка и, в случае выявления нарушений, привлекать к ответственности.

<sup>158</sup> Отчет подготовлен Консорциумом в составе Союза общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей» (КонфОП) и Consumers International в рамках проведенного с января по апрель 2017 года исследования в целях реализации совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

<sup>159</sup> Микрозаймы вернут по договору. Против односторонних действий МФО выступил Роспотребнадзор // Газета «Коммерсант» №69 от 20.04.2017, стр. 9.

### ***Рост онлайн микрокредитования***

В 2015 г. сумма микрозаймов, выданных физическим лицам составляла 117,5 млрд руб., в 2016 г. – 170,9 млрд руб., в 2017 г. – выросла до 229,7 млрд руб.

При этом по данным Банка России количество договоров микрозайма, заключенных в 2017 г. выросло более чем в 2 раза по отношению к 2015 г. и составило 23,5 млн единиц.

По данным совместного исследования сервиса онлайн-кредитования Money-Man и Объединенного Кредитного Бюро (ОКБ)<sup>160</sup> сектор альтернативного онлайн-кредитования растет в семь раз быстрее, чем банковский рынок. По итогам 2017 г. онлайн компании выдали 30,3 млрд руб., что на 67 % больше, чем годом ранее, при том, что банки увеличили объемы розничного кредитования на 9 %.

Другая тенденция – это рост средней суммы займа в сегменте онлайн-кредитования. В 2017 г. она составила 13 800 руб., что на 13 % больше чем в 2016 г. Средний чек в банковском секторе увеличился только на 3 % – до 35 500 руб.

Характерно, что часть микрофинансовых организаций, предоставляющих кредиты онлайн позиционирует себя в качестве ФинТех-стартапов<sup>161</sup>.

По мнению аналитиков PwC (PricewaterhouseCoopers) ФинТех-стартапы вторгаются в пространство уже сформировавшихся рынков, выбиваясь в лидеры за счет удобных для клиентов решений, разработанных с нуля и не обремененных традиционными системами. Сегодня стремительно сокращается время между появлением революционной технологии и моментом ее применения на массовом рынке. Например, с момента изобретения телефона до его использования половиной населения США прошло 76 лет, тогда как смартфоны вошли в повседневный обиход менее чем за 10 лет<sup>162</sup>. Для новейших информационных технологий (блокчейн, криптовалюта, интернет вещей, бесконтактные формы оплаты) этот срок может быть еще меньше.

### ***Усложнение финансовых продуктов за счет продвижения услуг инвестиционного и накопительного страхования.***

По данным исследования компании КПМГ (KPMG)<sup>163</sup> и Банка России<sup>164</sup> на рынке страхования самый значительный рост (66 %) продемонстрировало страхование жизни за счет активного распространения продуктов инвестиционного страхования жизни.

По мнению Банка России такому росту способствует интерес населения к инвестиционному страхованию жизни как альтернативе депозитам со снижающейся доходностью, а также увеличение объемов кредитования физических лиц. Вместе с тем, указанный вид страхования уже становится одним из самых проблемных для потребителей, поскольку далеко не каждый клиент представляет особенности такого вида услуги<sup>165</sup>. Кроме того, при реализации сложных финансовых продуктов на первый

---

<sup>160</sup> <http://bki-okb.ru/press/news/vydachi-onlayn-kreditov-rastut-v-7-raz-bystree-bankovskih-kreditov-nalichnymi>

<sup>161</sup> <http://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/355593-evolyuciya-mikrozayma-kak-tehnologii-izmenili-mikrofinansovye>, <http://expert.ru/expert/2017/24/finteh-pod-vyisokij-protsent/>

<sup>162</sup> [https://www.pwc.ru/ru/banking/publications/\\_FinTech2020\\_Rus.pdf](https://www.pwc.ru/ru/banking/publications/_FinTech2020_Rus.pdf)

<sup>163</sup> <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ru/pdf/2017/07/ru-ru-russian-insurance-market-survey-2017.pdf>

<sup>164</sup> [http://www.cbr.ru/finmarkets/files/supervision/review\\_insure\\_17Q3.pdf](http://www.cbr.ru/finmarkets/files/supervision/review_insure_17Q3.pdf)

<sup>165</sup> Накопительное страхование ориентировано на формирование накоплений вместе со страховой защитой, а инвестиционное – на рост инвестиций и также страховую защиту. Полис, как правило, оформля-

план всегда выходят риски надлежащего информирования и раскрытия информации об ожидаемой и гарантированной доходности, о специфике расторжения договора и финансовых потерях в этой связи, о последствиях нарушения финансовой дисциплины (в случае осуществления ежемесячных накопительных взносов и т. д.).

Уже сегодня не редки жалобы клиентов о полной «потере» уплаченных страховых взносов по различным основаниям или существенных финансовых потерях при расторжении договора. Обращает на себя внимание и складывающаяся судебная практика<sup>166</sup>, демонстрирующая отказ со стороны судебных органов в удовлетворении требований потребителей, основанных на положениях Закона О защите прав потребителей. В указанных судебных актах подтверждаются выводы судов о том, что выплата выкупной суммы в размере, предусмотренном условиями договора, не противоречит требованиям законодательства.

### ***Рост рынка личного страхования.***

По опросу<sup>167</sup> участников страхового рынка они предполагают, что активное развитие рынка страхования жизни (темпами около 30 %) продлится еще 2–3 года, и этот сектор займет лидирующую позицию.

Вместе с тем, основным каналом продаж такого рода страховок остаются банки (рис. 7.12), на долю которых уже приходится порядка 90 % всех продаж. При этом страхование жизни прямо (по условиям кредитования) или косвенно (путем убеждения и навязывания) в настоящее время становится неотъемлемой частью потребительского кредитования. Также следует отметить еще одну проблему – это ограничение выбора потребителем страховой компании для оформления страховки при получении кредита (табл. 7.1).

Результаты исследования, проведенного Союзом общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей» (Россия) и Consumers International (Великобритания) о состоянии защиты прав и интересов потребителей на рынке страховых услуг в России<sup>168</sup> в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» подтверждает указанные выводы. Характерно, что большинство исследованных банков оформляют страховку директивно, то есть исключительно в одной страховой компанией: в офисах 13 банков выборки «тайные покупатели» получили возможность застраховаться только в одной, определенной банком страховой компании. Семь из исследованных банков предлагают список страховых компаний для выбора.

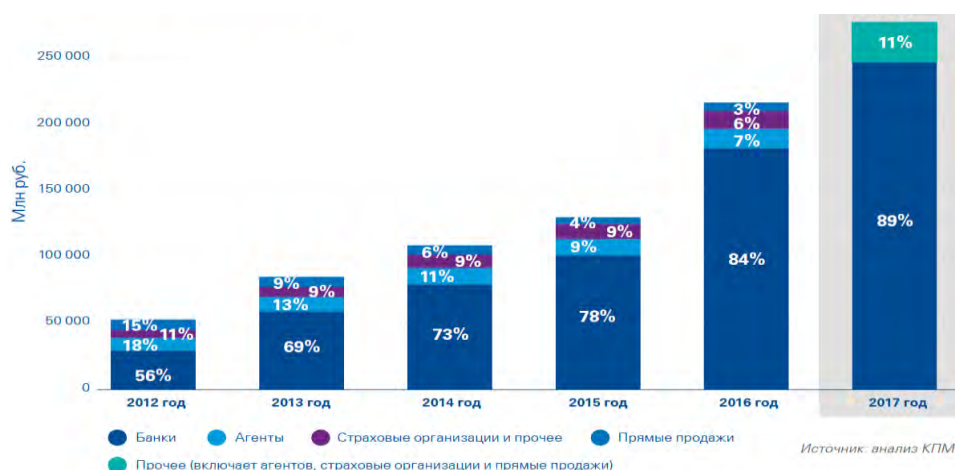
---

ется на длительный срок (от 3 до 7 лет). В случае накопительного страхования жизни потребитель обязуется производить регулярные взносы, а в инвестиционном страховании вся сумма обычно оплачивается при покупке полиса.

<sup>166</sup> Апелляционное определение Московского городского суда от 18 октября 2016 г. по делу № 33-34450/2016, апелляционное определение Московского городского суда от 12 октября 2016 г. по делу № 33-40085/2016, апелляционное определение Московского городского суда от 28 сентября 2016 г. по делу № 33-19388/2016.

<sup>167</sup> <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ru/pdf/2017/07/ru-ru-russian-insurance-market-survey-2017.pdf>

<sup>168</sup> <http://konfop.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг/>



**Рис. 7.12.** Сборы премий в отношении портфеля страхования жизни в разрезе по основным каналам продаж

Таблица 7.1

**Обязательство оформления страховки при получении услуг кредитования**

Банк	Страховка обязательна при выдаче кредита	Отказ в выдаче кредита в случае не оформления страховки	Возможность выбора страховой компании при получении кредита
Сбербанк России	В регионах различаются результаты	В регионах различаются результаты	Банк отправляет только в определенную СК
ВТБ 24	В регионах различаются результаты	В регионах различаются результаты	Банк отправляет в определенную СК, но в некоторых регионах рекомендует СК из списка на своем сайте
Россельхозбанк	Страховка необязательна, но в таком случае ставка по кредиту увеличивается	Отказ возможен	Банк рекомендует СК из списка на своем сайте
Газпромбанк	Страховка необязательна, но в таком случае ставка по кредиту увеличивается	Нет	Банк рекомендует СК из списка на своем сайте
ВТБ Банк Москвы	Да	Да	Банк рекомендует СК из списка на своем сайте
Альфа-Банк	Страховка необязательна, но в таком случае ставка по кредиту увеличивается	Нет	Банк отправляет только в определенную СК
Райффайзенбанк	Страховка необязательна, но в таком случае ставка по кредиту увеличивается	Нет	Банк отправляет только в определенную СК
Хоум Кредит Банк	Нет	Нет	Банк рекомендует СК из списка на своем сайте
Почта Банк	Нет	Нет	Банк отправляет только в определенную СК
Русский Стандарт	Нет	Нет	Банк отправляет только в определенную СК
Росбанк	Нет	Нет	Банк отправляет только в определенную СК
Тинькофф Банк	Нет	Нет	Банк отправляет только в определенную СК
ЮниКредит Банк	Нет	Нет	Банк отправляет только в определенную СК

**Стратегия государственной политики Российской Федерации  
в области защиты прав потребителей на период до 2030 года**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 28 августа 2017 г. № 1837-р

МОСКВА

1. Утвердить прилагаемую Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти в 6-месячный срок представить в Правительство Российской Федерации план мероприятий по реализации Стратегии, утвержденной настоящим распоряжением.

Председатель Правительства  
Российской Федерации Д.Медведев  
УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением Правительства  
Российской Федерации  
от 28 августа 2017 г. № 1837-р

**СТРАТЕГИЯ**

государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

**I. Общие положения**

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия) определяет цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, направленные на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области.

Правовую основу Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон "О стратегическом планировании в Российской Федерации", другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 "О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации", нормативные правовые акты Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22 декабря 2015 г. резолюцией № 70/186.

**II. Оценка состояния защиты прав потребителей в Российской Федерации**

На этапе возникновения и развития рыночных отношений были своевременно сбалансированы интересы потребителей с интересами предпринимателей и получен

целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Основой для формирования законодательства Российской Федерации и выработки политики в данной области явились Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, принятые Организацией Объединенных Наций 9 апреля 1985 г. резолюцией 39/248.

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации, является то, что Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Развитие сферы защиты прав потребителей осуществляется в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ с учетом институциональных преобразований и влияния конкуренции на экономическое положение граждан на потребительском рынке.

Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая осуществляет функции:

по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей;

по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека непосредственно участвует в судебной защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе дает заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределенного круга потребителей, ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или прекращении деятельности

индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза и более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечивает подготовку ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, который является публичным источником информации о состоянии и направлениях государственной политики

в области защиты прав потребителей и размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет").

Источником актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, оператором которого является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Централизация функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, позволяет гарантировать со стороны государства в целом надлежащий уровень защиты потребительских прав граждан за счет комплексной реализации полномочий, призванных обеспечивать защиту прав потребителей в гражданско-правовом, административном и судебном порядке.

В условиях акцентированного перехода от надзора за состоянием потребительского рынка к мерам профилактики необходимы шаги, позволяющие не только не допускать ухудшения достигнутого уровня защиты прав потребителей, но и всячески его повышать, в том числе за счет усиления кадрового потенциала полномочного органа государственной власти, укрепления его материально-технической базы, связанной с возможностью оперативного проведения высокоточных исследований и экспертиз самого широкого спектра.

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практикой целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных региональных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий).

С учетом того, что в Российской Федерации гарантируется единство экономического пространства (свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции и свобода экономической деятельности), принятие таких программ не должно способствовать региональному протекционизму и созданию дискриминационных условий лицам, осуществляющим или имеющим намерение осуществлять торговую и иную деятельность на территории субъекта Российской Федерации, а также введению, в том числе в целях защиты своих потребителей, административных барьеров в виде всякого рода не предусмотренных законодательством Российской Федерации ограничений продажи отдельных видов товаров.

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению. Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном порядке или досудебном

порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров (услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, увеличилось (в 2014 г. их насчитывалось 1 628, в 2015 г. – 1 754, в 2016 г. – 1 864). Серьезной проблемой для таких объединений является недостаточное количество профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей специалистов. Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

Эффективная защита прав потребителей приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного, основанного в том числе на применении современных цифровых технологий, рынка Российской Федерации. Появляется необходимость наличия в арсенале государства механизмов противодействия рискам, возникающим в условиях макроэкономической нестабильности.

В настоящее время наблюдается стремительный рост объемов потребительского кредитования, который привел к закредитованности значительной части населения. В связи с этим требуется реализация комплекса мер, направленных на защиту прав заемщиков, снижение их долговой нагрузки и закредитованности, повышение финансовой грамотности потребителей, систематическое противодействие обманным и недобросовестным практикам, связанным с включением в договоры об оказании финансовых услуг условий, ущемляющих права потребителей.

Электронная коммерция (сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров (работ, услуг) потребителям,

осуществляемые при помощи сети "Интернет") является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, и ее гармоничное развитие способно расширить ассортимент реализуемых товаров (работ, услуг), снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей (далее – социально уязвимые группы населения) и менее обеспеченных слоев населения.

По данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж посредством сети "Интернет" в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (2014 год – 0,7 процента, 2015 год – 0,9 процента, 2016 год – 1,1 процента).



Одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется посредством сети "Интернет".

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети "Интернет" являются:

- реализация опасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям;
- непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору;
- нарушение сроков поставки товара (оказания услуги);
- реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующего описанию (ожиданию);
- целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;
- сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);
- уклонение от рассмотрения требований потребителя;
- невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем средств;
- отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

Отдельной проблемой является эффективное и оперативное пресечение распространения через сеть "Интернет" продукции, оборот которой запрещен либо ограничен (применяемый судебный порядок пресечения деятельности сайтов продавцов, осуществляющих продажу такой продукции дистанционным способом, хоть и является действенным, однако сопряжен со значительными временными затратами, а регистрация и перенос на новый ресурс (доменное имя) запрещенной информации может занимать несколько минут).

В сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети "Интернет" стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, то есть субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, выступают в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), информация о которых в значительных масштабах (объемах) аккумулируется агрегаторами на своих ресурсах (сайтах в сети "Интернет").

По мере глобального развития такого сегмента потребительского рынка, как электронная коммерция, и вовлечения в него все большего числа активных пользователей сети "Интернет" (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) недобросовестные участники рынка умело эксплуатируют правовую неграмотность потребителей в целях получения максимальной выгоды, что причиняет ущерб экономическим интересам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Поэтому необходимо повышать цифровую грамотность потребителей, для того чтобы потребители могли пользоваться всем спектром интернет-технологий, умели находить в сети "Интернет" информацию о товарах (работах, услугах), правильно ее оценивали и делали осознанный выбор при совершении покупок в интернет-магазине, а также владели навыками защиты от интернет-угроз.

Кроме того, требует решения проблема злоупотребления доверием потребителей (при осуществлении переуступки прав требования) и правовыми инструментами и гарантиями, предусмотренными для потребителей, со стороны недобросовестных по-

средников (автоюристов, раздолжителей, антиколлекторов), что воспринимается предпринимательским сообществом как проявление потребительского экстремизма. Решение данной проблемы возможно через реализацию программ просвещения, консультирования, информирования потребителей (повышение потребительской грамотности населения Российской Федерации не только органом, уполномоченным на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, но и общественными институтами и бизнес-сообществом).

Одной из актуальных проблем потребительского рынка является изготовление (реализация) контрафактной и фальсифицированной продукции.

Потребители вправе требовать, чтобы все товары были доброкачественными и соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доведения до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводит потребителя в заблуждение.

Вопросы защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимосвязаны.

Уязвимое положение людей с ограниченными возможностями как потребителей, как правило, связано с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании для этой социальной группы недискриминационных условий для приобретения различного рода товаров (работ, услуг) (прежде всего, по созданию безбарьерной среды), в непонимании проблем или в пренебрежительном отношении к проблемам людей с ограниченными возможностями.

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей по повышению потребительской доступности товаров (работ, услуг) (в том числе их физической доступности) для людей с ограниченными возможностями.

В целях развития финансового рынка Российской Федерации требуется утверждение отдельной стратегии ("дорожной карты") по повышению доступности российского финансового рынка для всех групп населения, предусматривающей конкретные шаги по повышению доступности таких услуг для людей с ограниченными возможностями.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские услуги). В отношении указанной категории потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг. Зачастую граждане старшего поколения становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками (медицинские изделия, биологически активные добавки к пище, косметические средства).

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети "Интернет", вопрос потребительской грамотности детей приобретает особую актуальность.

Дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, не умеют самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление товаров (работ, услуг), в то время как фактически они могут приобретать товары (работы, услуги) с малолетнего возраста.

Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" постоянно актуализируется новыми положениями (за 25 лет внесено более 230 поправок). Одновременно законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей дополняется новыми нормативными правовыми актами.

В сложившейся системе правового регулирования отношений с участием потребителей существуют как пробелы, так и несогласованность отдельных федеральных законов между собой, что в отсутствие четкой иерархической подчиненности специальных норм основополагающим положениям Гражданского кодекса Российской Федерации зачастую порождает правовую неопределенность (противоречивую правоприменительную практику), следствием которой являются случаи злоупотреблений, причиняющих ущерб потребителям.

Многочисленные изменения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей (прежде всего, в финансовой сфере, в сфере связи и жилищно-коммунального хозяйства и в других сферах) свидетельствуют о необходимости системной переработки указанного законодательства, определения терминологического аппарата с последующей кодификацией обширного массива норм, регулирующих правоотношения с участием потребителей, и его актуализации с учетом международного права.

III. Цели, задачи и приоритетные направления реализации Стратегии

Основными целями Стратегии являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать следующие приоритетные направления:

обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей;

защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;

стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;

предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;

развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;

продвижение принципов рациональной модели потребления;

содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;

расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Для обеспечения защиты граждан Российской Федерации как потребителей предлагается:

уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, медицинские услуги, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг;

проводить политику, ориентированную на производство продукции гарантированного качества;

проводить политику, направленную на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции, с полной и достоверной маркировкой товаров;

способствовать созданию и развитию просветительских и исследовательских программ в этих областях;

обеспечить введение механизма контрольной закупки;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и возможности последующей его кодификации;

обеспечить внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей;

продолжить обобщение судебной практики, в том числе по делам, связанным с осуществлением и защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа, в целях определения эффективности существующих норм законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и необходимости изменения данных норм;

внедрять правовые механизмы защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах (групповых исков);

обеспечить тесное сотрудничество соответствующих государственных органов, производителей, продавцов, исполнителей общественных объединений потребителей по принятию мер против использования вводящей в заблуждение потребителей информации экологического характера в рекламе или маркетинге, а также способствовать разработке нормативных правовых актов в сфере рекламной деятельности в целях регулирования и проверки достоверности заявлений экологического характера;

способствовать просвещению и информированию потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей;

обеспечить реализацию проектов Всемирного банка, Министерства финансов Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации, направленных на обеспечение права потребителей на просвещение и получение новых и важных знаний в сфере управления личными финансами;

способствовать обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей, в том числе через введение запрета на понуждение потребителей под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с

совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также через установление административной ответственности за нарушение такого запрета;

осуществлять эффективное взаимодействие и координацию деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях через соответствующую деятельность федераль-

ных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Для защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения предлагается:

обеспечить равные возможности по защите прав всех групп населения, в том числе путем развития различных программ бесплатного консультирования потребителей, чтобы они могли осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знать свои права и обязанности;

стимулировать общественные объединения потребителей участвовать в просветительской работе социально уязвимых групп населения;

особо учитывать интересы социально уязвимых групп населения при установлении правовых и (или) административных мер, позволяющих потребителям прибегать к средствам правовой защиты, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными и не сопряженными со значительными расходами;

установить особые меры защиты прав социально уязвимых групп населения и административной ответственности за их нарушение;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к публичным услугам прежде всего потребителей социально уязвимых групп населения;

предусмотреть дополнительные меры защиты прав потребителей, которые по своим медицинским показаниям не могут воспользоваться страховыми инструментами;

разработать специальные правила реструктуризации кредиторской задолженности социально уязвимых групп населения, в том числе на период временной нетрудоспособности или отпуска по уходу за ребенком, до возобновления трудовой деятельности и восстановления размера доходов до уровня, имевшего место до момента возникновения временной нетрудоспособности;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о туризме в целях разработки специальных правил оказания услуг по организации отдыха детей.

Для стимулирования моделей производств и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей, предлагается:

проводить политику, четко определяющую ответственность производителя или продавца за то, чтобы товары отвечали предъявляемым требованиям и были пригодными для использования по назначению;

обеспечивать наличие возможности у потребителей, в том числе с помощью государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, получения информации о лицензиях, сертификатах и иных документах, подтверждающих соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, предъявляемым к товарам (работам, услугам), а также об их качественных и технических характеристиках;

проводить политику, способствующую социальной ответственности производителей, в том числе в случаях, когда производителю стало известно о возникновении факторов риска, связанных с употреблением произведенной им некачественной продукции (после поступления товаров на рынок), незамедлительно уведомлять об этом соответствующие органы, общественность и потребителей;

обеспечить защиту потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли, в том

числе в части расширения состава информации о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также по размещению такой информации на сайтах в сети "Интернет" (в соответствующих мобильных приложениях) лица, являющегося продавцом (исполнителем) в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", и о лице, предоставляющем в сети "Интернет" возможность заключить договор с продавцом (исполнителем) и произвести предварительную оплату товара (услуги) на свой банковский счет;

поддерживать добросовестную предпринимательскую деятельность поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе при заключении договоров кредитования и реализации финансовых продуктов.

Для предотвращения появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях, предлагается:

осуществлять контроль за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, исключаящих незаконную, неэтичную, дискриминационную или вводящую в заблуждение практику, такую, как использование агрессивных методов маркетинга или взимания долгов, или иную деятельность, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб;

принимать соответствующие меры по обеспечению поступления на рынок безопасных товаров (работ, услуг), в том числе путем разработки нормативных правовых актов, касающихся безопасности и качества товаров, которые должны периодически пересматриваться для обеспечения их соответствия общепризнанным международным нормам;

осуществлять контроль за предоставлением хозяйствующими субъектами понятной, легкочитаемой, достоверной и не вводящей в заблуждение потребителей информации о товарах (работах, услугах), требования к которой установлены положениями Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и техническими регламентами, а также об условиях их приобретения, конечной стоимости, предоставив тем самым потребителям возможность принимать обоснованные решения по приобретению товаров (работ, услуг);

принимать меры по предотвращению оборота продукции, содержащей заведомо недостоверные сведения в маркировке, и контрафактной продукции, которая представляет угрозу для здоровья и безопасности потребителей и состояния окружающей среды, а также снижает доверие потребителей к рынку;

способствовать наличию механизмов рассмотрения коммерческими предприятиями претензий потребителей для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек;

способствовать своевременному распространению достоверной информации, позволяющей потребителям легко связываться с коммерческими предприятиями, а контролирующим и правоохранительным органам – устанавливать местонахождение и идентифицировать их;

разрабатывать программы и механизмы для оказания потребителям помощи в приобретении знаний и навыков, необходимых для понимания рисков, включая финансовые риски, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи (при необходимости);

определить перечень недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей;

выявлять в сети "Интернет" сайты, используемые для совершения мошеннических действий (фишинговые сайты), в том числе в сфере персональных данных, и ограничивать доступ граждан к таким сайтам;

обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

увеличение размера административного штрафа, налагаемого на должностных лиц, нелегально осуществляющих деятельность по предоставлению потребительских займов, а также введение уголовной ответственности должностных лиц и административного приостановления деятельности юридических лиц в случае повторного совершения такого правонарушения;

ограничение по требованию Центрального банка Российской Федерации доступа к сайтам в сети "Интернет", используемым с нарушениями законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения на финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий на финансовом рынке;

лишение кредитора (заимодавца) права требовать исполнения заемщиком обязательств по договору кредита (займа), в случае если такой договор заключен лицом, не являющимся кредитором в соответствии с понятием, определенным Федеральным законом "О потребительском кредите (займе)", или если договор заключен с нарушением количественных ограничений по предоставлению займов.

Для развития рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах, предлагается:

способствовать разработке программ информирования потребителей в сельских районах через средства массовой информации или по другим обеспечивающим охват таких потребителей каналам;

поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, не препятствующую международной торговле;

гарантировать, что проводимая политика в области защиты интересов потребителей не будет использована для защиты отечественных предприятий от конкуренции с импортируемыми товарами (услугами);

принять меры, связанные с укреплением доверия потребителей к электронной торговле, обеспечить с учетом ее особенностей осведомленность потребителей различных слоев населения (в том числе граждан старшего поколения) об их правах и обязанностях на данном сегменте рынка;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, а также разрабатывать, осуществлять и укреплять национальную политику, направленную на совершенствование норм и положений, касающихся информирования потребителей данных услуг, урегулирования споров между потребителями и поставщиками коммунальных услуг;

принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики по вопросам обеспечения общедоступности финансовых услуг за счет снижения их стоимости, надлежащего информирования о всех комиссиях и сборах и других расходах и применения иных мер.

Для продвижения принципов рациональной модели потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, предлагается:

способствовать выработке политики рационального потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, совместно с бизнес-сообществом и общественными объединениями потребителей;

способствовать разработке программ просвещения и информирования потребителей о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние их здоровья и о возможных негативных и позитивных последствиях изменений в потреблении (чтобы граждане могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знающие свои права и обязанности), а также о влиянии потребителей на производителей товаров и исполнителей услуг своим выбором;

информировать потребителей о таких важных аспектах защиты их интересов, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с товарами, маркировка товаров, эффективное использование материалов, энергии и воды;

побуждать организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства массовой информации, к осуществлению программ просвещения и информирования о рациональных моделях потребления;

способствовать разработке, производству и использованию таких товаров, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего цикла использования.

Для содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей предлагается:

продолжить совершенствование механизмов взаимодействия органов государственной власти, общественных объединений потребителей и делового сообщества, институтов и механизмов частно-государственного партнерства;

обеспечить активное участие институтов гражданского общества, в том числе общественных объединений потребителей, в процессах разработки и принятия нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей;

стимулировать общественные организации потребителей к развитию института независимой экспертизы качества товаров (работ, услуг), выявлению случаев продажи фальсифицированной продукции, использования ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и услуг;

продолжать политику сотрудничества с общественными объединениями потребителей в деле повышения осведомленности потребителей о способах избегания споров (в первую очередь имущественных) с коммерческими структурами, механизмах их урегулирования (в том числе досудебного) и обеспечения правовой защиты, доступной для потребителей;

оказывать созданным общественным объединениям потребителей финансовую, информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение;

содействовать общественным объединениям потребителей в проведении активной просветительской деятельности среди потребителей финансовых услуг, повышению финансовой потребительской компетентности региональных журналистов, освещающих данную тематику в местных средствах массовой информации;



привлекать общественные объединения потребителей к участию в реализации проектов Всемирного банка и Министерства финансов Российской Федерации, способствующих повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации.

Для расширения международного сотрудничества в области защиты прав потребителей предлагается:

развивать сотрудничество с государствами – членами Евразийского экономического союза, государствами – участниками Содружества Независимых Государств, содействуя свободному обмену достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров (работ, услуг);

продолжить работу по гармонизации национальных норм и нормативных актов, касающихся безопасности и качества товаров, с общепризнанными международными нормами (особенно в тех случаях, когда применяемые в Российской Федерации нормы являются менее жесткими);

способствовать разработке и применению международных стандартов, содержащих требования к безопасности товаров (работ, услуг);

укреплять информационный обмен о запрещенных или изъятых из оборота товарах, а также о товарах, в отношении которых действуют строгие ограничения, чтобы страны-импортеры имели возможным образом защитить потребителей от вреда, который может быть причинен такими товарами;

наладить межгосударственное сотрудничество в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей;

наладить международное сотрудничество по решению проблем, связанных с туризмом, в том числе по вопросам правоприменения и обмена информацией об услугах по организации поездок и размещению путешественников;

рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными органами и исполнение решения судов по трансграничным делам;

укреплять сотрудничество в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, новых и инновационных механизмов;

содействовать сотрудничеству между общественными объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества различных государств;

способствовать разработке и реализации информационно-просветительских программ для потребителей;

принимать участие в Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, и в профильных комитетах и рабочих группах Организации экономического сотрудничества и развития.

#### IV. Ожидаемые результаты

Реализация Стратегии призвана способствовать:

обеспечению надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;

своевременной актуализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, его гармонизации и последующей самостоятельной кодификации;

повышению уровня правового просвещения и финансовой грамотности потребителей совместно с Центральным банком Российской Федерации, в том числе за счет обеспечения максимальной доступности соответствующих информационных ресурсов, консультационных и информационных услуг;

содействию гражданским инициативам в области защиты прав потребителей, созданию действенных механизмов поддержки и развития общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;

созданию и внедрению эффективных механизмов противодействия трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практике, затрагивающей интересы потребителей, на основе расширения

международного сотрудничества в области защиты интересов потребителей;

защите потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей;

защите потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

наличию эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;

содействию во внедрении приемлемых моделей рационального потребления;

обеспечению в равной степени защиты прав потребителей во всех социальных группах при одновременном установлении особых мер защиты социально уязвимых групп населения.

Целевые показатели реализации Стратегии приведены в приложении.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к Стратегии государственной  
политики Российской Федерации  
в сфере защиты прав потребителей  
на период до 2030 года

**ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации  
в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Наименование показателя	Значение целевого показателя				
	в 2017 году	с 2018 по 2020 год (ежегодно)	с 2021 по 2024 год (ежегодно)	с 2025 по 2029 год (ежегодно)	2030 год
1	2	3	4	5	6
Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов)	-	50 (не менее)	60 (не менее)	70 (не менее)	85 (не менее)

Наименование показателя	Значение целевого показателя				
	в 2017 году	с 2018 по 2020 год (ежегодно)	с 2021 по 2024 год (ежегодно)	с 2025 по 2029 год (ежегодно)	2030 год
1	2	3	4	5	6
Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, от общего числа споров с участием потребителей, (проценты)	-	10	20	30	50
Количество сфер рынка потребительских товаров (услуг) в Российской Федерации, в которых разработаны и широко применяются процедуры медиации (в соответствии с Федеральным законом "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", (единиц)	-	1	5	8	10
Количество субъектов Российской Федерации, в которых действуют программы по защите прав потребителей (единиц)	30	50	70	80	85
Доля региональных программ по защите прав потребителей, содержащих указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения, в общем количестве таких программ (проценты)	-	15	70	95	100
Доля общественных объединений потребителей в общем количестве существующих на текущий период времени, приглашенных к участию в работе консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях (проценты)	-	30	60	75	90
Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учетом мнения общественных объединений потребителей (проценты)	-	25	50	75	90

Наименование показателя	Значение целевого показателя				
	в 2017 году	с 2018 по 2020 год (ежегодно)	с 2021 по 2024 год (ежегодно)	с 2025 по 2029 год (ежегодно)	2030 год
1	2	3	4	5	6
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов)	82	82,5	83	84	85
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (проценты)	84	85	86	88	90
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (проценты)	89	89,5	90	90,5	91

**План мероприятий по реализации Стратегии государственной политики  
Российской Федерации в области защиты прав потребителей  
на период до 2030 года**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 23 марта 2018 г. N 481-р**

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. N 1837-р (далее – план).
2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти обеспечить реализацию плана.
3. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления руководствоваться планом при разработке и реализации региональных целевых программ и иных документов.
4. Реализация плана осуществляется соответствующими федеральными органами исполнительной власти в пределах установленной численности работников их центральных аппаратов и территориальных органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
Д.МЕДВЕДЕВ

Утвержден  
распоряжением Правительства  
Российской Федерации  
от 23 марта 2018 г. N 481-р

**ПЛАН  
МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ПОЛИТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПЕРИОД ДО 2030 ГОДА**

Наименование мероприятия	Вид документа	Срок выполнения мероприятия	Ответственные исполнители	
1	2	3	5	
<b>I. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей</b>				
1.	Разработка и утверждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей на основе анализа национального и международного законодательства и его правоприменительной практики в этой сфере	приказ Роспотребнадзора	март 2019 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, Минэкономразвития России, федеральное государственное научно-исследовательское учреждение "Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации"
2.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего установление особых мер защиты прав социально уязвимых групп потребителей и административной ответственности за их нарушение	проект федерального закона	октябрь 2018 г.	Минтруд России, Роспотребнадзор, Минэкономразвития России
3.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей	проект федерального закона	июнь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минюст России, Минфин России, Минпромторг России
4.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего введение запрета на понуждение потребителей под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление	проект федерального закона	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
	таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также через установление административной ответственности за нарушение такого запрета			
5.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего совершенствование безопасности осуществления электронных платежей, в том числе с использованием реквизитов платежных карт	проект федерального закона	июнь 2019 г.	Минкомсвязь России, Минфин России, Роспотребнадзор, Банк России
6.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего определение перечня недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей	проект федерального закона	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минэкономразвития России
7.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию состава информации о продавце (изготовителе, исполнителе) и товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также о размещении такой информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствующих мобильных приложениях) продавца, исполнителя, агрегатора	проект федерального закона	ноябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
8.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего дополнительные меры, направленные на более широкое распространение процедуры медиации в целях урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей	проект федерального закона	июнь 2020 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минкомсвязь России, Минфин России, федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации", автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права"
9.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание механизмов, направленных на обеспечение полноты и достоверности размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации о продавце, исполнителе, агрегаторе с учетом возможности использования Единого государственного реестра юридических лиц (Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей)	проект федерального закона	октябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минэкономразвития России, Минфин России
10.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего создание и функционирование онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров	проект федерального закона	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минпромторг России, Минфин России, автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права"
11.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего систематизацию и актуализацию положений законодательных актов Российской Федерации в части ответственности хозяйствующих субъектов за нарушение прав потребителей и закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг) и	проект федерального закона	октябрь 2020 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное научно-исследовательское учреждение "Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации"



Продолжение

1	2	3	4	5
	унификации правил доказывания по возникающим в сфере защиты прав потребителей спорам, а также положений о праве потребителя на отказ от исполнения договора купли-продажи товаров или договоров о выполнении работ или оказании различного вида услуг			
12.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего внесение изменений в Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" в части уточнения прав и обязанностей сторон потребительского кредита (займа)	проект федерального закона	ноябрь 2019 г.	Минфин России, Банк России, Роспотребнадзор
13.	Разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию правил продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг потребителям, устанавливающего дополнительные меры защиты социально уязвимых категорий потребителей, а также актуализацию правил продажи товаров дистанционным способом	проект постановления Правительства Российской Федерации	сентябрь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минпромторг России, Минкомсвязь России
14.	Подготовка рекомендаций по повышению профилактической роли системы мер административного и иного характера в целях устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям прав потребителей	информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Банк России
15.	Проведение мероприятий, направленных на широкое публичное обсуждение концепции кодификации законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, с участием	приказ Роспотребнадзора	ноябрь 2019 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти

Продолжение

1	2	3	4	5
	научного и экспертного сообществ, общественных организаций и бизнес-сообщества			
16.	Разработка нового законодательного акта Российской Федерации о защите прав потребителей	проект федерального закона (кодекса)	ноябрь 2023 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
II. Мониторинг, анализ правоприменения, а также изучение международного опыта в сфере защиты прав потребителей				
17.	Проведение социологического опроса граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор
18.	Проведение мониторинга правоприменительной практики, связанной с нарушением прав потребителей, относящихся к социально уязвимым группам потребителей, применяемых механизмов разрешения споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, вовлеченности экспертного сообщества и общественных объединений потребителей в работу консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, а также в обсуждении нормативных правовых актов, принимаемых в сфере защиты прав потребителей	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
19.	Подготовка предложений, направленных на развитие и совершенствование институциональных, организационных и правовых основ национальной системы защиты прав потребителей на основе обобщения судебной практики по защите	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Российский центр компетенций и анализа стандартов Организации экономического сотрудничества и развития федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации",

Продолжение

1	2	3	4	5
	прав отдельных потребителей, их групп и неопределенного круга потребителей и анализа лучших международных практик регулирования в сфере защиты прав потребителей, включая анализ стандартов и рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития и лучшей практики стран – членов Организации экономического сотрудничества и развития, Содружества Независимых Государств, Евразийского экономического союза			заинтересованные федеральные органы исполнительной власти
20.	Изучение и обобщение международного и национального опыта создания и функционирования онлайн-сервисов досудебного урегулирования споров	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	декабрь 2018 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации", автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права"
III. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов разрешения споров, содействие просвещению и образованию потребителей				
21.	Разработка и утверждение концепции поэтапного создания и развития новой цифровой платформы для потребителей на базе государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее – концепция создания цифровой платформы для потребителей), предусматривающей создание в том числе информационных сервисов для потребителей, направленных на решение типичных жизненных ситуаций, получение полной информации из государственных и иных ресурсов о лицензиях, разрешениях, документах о подтверждении соответствия продукции (работ, услуг), о воздействии товаров на здоровье человека и иной потребительской	приказ Роспотребнадзора	март 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России

Продолжение

1	2	3	4	5
	информации с учетом исключения дублирования функций существующих коммерческих сервисов			
22.	Ввод в промышленную эксплуатацию цифровой платформы для потребителей, предусмотренной пунктом 21 настоящего плана	доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию	в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания цифровой платформы для потребителей	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России
23.	Разработка и утверждение концепции создания и развития мобильного приложения, объединяющего существующие сервисы по проверке маркировки товаров и хранению электронных кассовых чеков, а также новые сервисы получения информации об отраслевых рейтингах, отзывах потребителей, сведений о небезопасной и отозванной продукции, результатах общественной экспертизы товаров и другие сервисы (далее – концепция создания мобильного приложения для потребителей)	приказ Роспотребнадзора	декабрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России
24.	Запуск в промышленную эксплуатацию мобильного приложения для потребителей, предусмотренного пунктом 23 настоящего плана	доклад в Правительство Российской Федерации, акт о вводе в промышленную эксплуатацию	в соответствии со сроками, предусмотренными концепцией создания мобильного приложения для потребителей	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России
25.	Подготовка предложений по повышению цифровой грамотности потребителей в целях приобретения потребителями достаточных знаний и умений, необходимых для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" при приобретении товаров и услуг	проект распоряжения Правительства Российской Федерации	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минфин России, Минэкономразвития России, Банк России
26.	Создание онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров на основе лучших практик, учитывающего	доклад в Правительство Российской Федерации,	июнь 2022 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минпромторг России, Минюст России,

Продолжение

1	2	3	4	5
	развитие института независимой экспертизы качества товаров и услуг, с участием общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей и проведение информационной кампании	приказ Роспотребнадзора		Минкомсвязь России, федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации", автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права"
IV. Развитие регионального и местного уровня национальной системы защиты прав потребителей, содействие деятельности общественных объединений потребителей				
27.	Реализация пилотного проекта для организации в многофункциональных центрах (МФЦ) консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на финансовых рынках	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	апрель 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России с участием высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации
28.	Обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор
29.	Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор
30.	Формирование предложений о возможности обеспечения приема обращений потребителей через многофункциональные центры (МФЦ) и федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"	доклад в Правительство Российской Федерации, информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июнь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Банк России
31.	Разработка и утверждение рекомендаций по внедрению процедур медиации в деятельность общественных организаций и центров консультирования и информирования потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	декабрь 2019 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральный институт медиации", автономная некоммерческая организация "Научно-методический центр медиации и права"
32.	Создание системы независимой экспертизы качества товаров и услуг, предусматривающей повышение во-	доклад в Правительство Российской Федерации, приказ Роспотребнадзора	декабрь 2022 г.	Роспотребнадзор, Росаккредитация, Минэкономразвития России, Минкомсвязь России, Минфин России,

Продолжение

1	2	3	4	5
	влеченности экспертного сообщества в процессы защиты прав потребителей, формирование реестра и общественного рейтинга организаций, осуществляющих независимую экспертизу качества товаров и услуг, размещение результатов такой экспертизы в государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей			Минпромторг России
V. Развитие рыночной конъюнктуры, направленной на обеспечение потребителей большим выбором товаров и услуг при более низких ценах и продвижение принципов рациональных моделей потребления				
33.	Подготовка рекомендаций, направленных на повышение безопасности сделок в сфере электронной торговли и связанных с ними расчетов	информационное письмо в территориальные органы Роспотребнадзора	июль 2020 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России
34.	Подготовка рекомендаций по дальнейшему повышению степени удовлетворения потребностей населения в товарах и услугах за счет рациональных моделей потребления и проведение информационной кампании	приказ Роспотребнадзора	июль 2026 г.	Роспотребнадзор, Минтруд России, Минпромторг России
35.	Разработка "дорожной карты" по стимулированию развития применяемых компенсационных механизмов (страхование, компенсационные фонды, институты саморегуляции и другие), призванных гарантировать защиту имущественных интересов потребителей, возмещение имущественного и иного вреда	проект распоряжения Правительства Российской Федерации	июнь 2027 г.	Роспотребнадзор, Минкомсвязь России, Минфин России, Минэкономразвития России
VI. Развитие международного сотрудничества				
36.	Продвижение национального опыта и поддержка лучших инициатив в сфере организации рационального потребления и защиты прав потребителей в рамках участия в работе Межправительственной группы экс-	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, МИД России, Банк России

Продолжение

1	2	3	4	5
	пертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, профильных комитетов и рабочих групп Организации экономического сотрудничества и развития, совещательных и консультативных органов на площадке Содружества Независимых Государств и Евразийского экономического союза			
37.	Внесение в повестки Всемирной торговой организации, Группы G-20 вопросов о межгосударственном сотрудничестве в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей, едином глобальном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, повышении цифровой грамотности потребителей	доклад в Правительство Российской Федерации	декабрь 2018 г. (далее – по мере необходимости)	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, МИД России
38.	Включение в многосторонние и двусторонние международные договоры положений, направленных на укрепление международного сотрудничества между органами, уполномоченными на защиту прав потребителей, судебными органами, органами, исполняющими решения судов по трансграничным делам	государственный доклад в Правительство Российской Федерации <*>	ежегодно, начиная с июня 2018 г.	Роспотребнадзор, Минюст России, Минэкономразвития России, МИД России
39.	Разработка рекомендаций по защите социально уязвимых потребителей на площадке Евразийского экономического союза	рекомендации Евразийской экономической комиссии	март 2020 г.	Роспотребнадзор, Минэкономразвития России, Минтруд России, МИД России, Банк России
<*> Представляется в составе государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. N 283 "О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации"				

**Справочная информация Банка России****1. Сведения о количестве участников финансового рынка.**

	на 31.12.2015	на 31.12.2016	на 31.12.2017
<b>Субъекты страхового дела</b>	478	364	309
в том числе:			
Страховые организации	334	256	226
Общества взаимного страхования	10	12	12
Страховые брокеры	134	96	71
<b>Субъекты микрофинансирования</b>	17420	14601	12024
в том числе:			
Микрофинансовые организации	3688	2588	2271
Жилищные накопительные кооперативы	77	69	63
Кредитные потребительские кооперативы	3500	3059	2666
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	1738	1470	1242
Ломбарды	8417	7415	5782
<b>Количество действующих кредитных организаций</b>	733	623	561
в том числе:			
Банков	681	575	517
Небанковских кредитных организаций	52	48	44

**2. Сведения об объемах предоставления финансовых услуг.****Показатели деятельности страховщиков**

	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
Количество заключенных договоров страхования с физическими лицами, ед.	129 429 119	154 119 515	175 409 741
Объем собранных страховых премий, млн руб.	1 023 819,30	1 180 631,6	1 278 841,6
Выплаты по договорам страхования, млн руб.	509 217,5	505 790,10	509 722,1

**Показатели деятельности микрофинансовых организаций**

	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
Количество договоров микрозайма, заключенных за отчетный период, ед.	11 320 327	19 004 787	23 498 837
в том числе: с физическими лицами	11 266 691	18 970 428	23 463 800
Портфель микрозаймов, выданных МФО (сумма задолженности по основному долгу по выданным микрозаймам на конец отчетного периода), млн руб.	70 303,60	88 104,80	112 759,08
в том числе: физическим лицам	nd	66 705,80	88 779,7
Сумма микрозаймов, выданных за отчетный период, млн руб.	139 912,80	195 095,20	256 106,05
в том числе: физическим лицам	117 532,70	170 970,30	229 764,619



**Структура финансовых активов населения, млрд руб.**

	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
<b>Финансовые активы – всего, в том числе:</b>	<b>36 425,9</b>	<b>39 412,3</b>	<b>43 063,3</b>
Депозиты* – всего, в том числе:	23 219,1	24 200,3	25 987,4
в рублях	16 398,2	18 476,7	20 642,6
в иностранной валюте	6 820,9	5 723,7	5 344,8
Ценные бумаги	3 513,3	4 261,1	4 798,2
Резервы по договорам страхования жизни, классифицированным как страховые**	232,9	354,1	583,8
Пенсионные резервы в НПФ (рыночная стоимость)	1 000,4	1 111,5	1 209,9
Пенсионные накопления – всего, в том числе:	3 794,0	4 169,1	4 373,0
в негосударственные пенсионные фонды (рыночная стоимость)	1 734,4	2 148,7	2 467,5
в Пенсионный фонд России	2 059,6	2 020,4	1 905,5
Стоимость чистых активов ПИФ для неквалифицированных инвесторов	605,3	621,2	689,1
Прочее (наличные денежные средства)	4 060,8	4 695,0	5 421,8

**Размещенные/привлеченные средства физических лиц, млрд руб.**

	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
1. Кредиты и прочие средства, предоставленные физическим лицам	9 957	11 330	10 684	10 804	12 174
1.1. Ипотечные жилищные кредиты	2 649	3 528	3 982	4 493	5 187
1.2. Автокредиты	935	915	712	623	713
1.3. Необеспеченные потребительские ссуды	5 872	6 393	5 600	5 425	6 021
Вклады физических лиц	16 958	18 553	23 219	24 200	25 987

**3. Сведения об изданных нормативных актах Банка России, регулирующих деятельность финансовых организаций в части предоставления ими услуг физическим лицам, и планах по изданию таких актов на 2018 год.**

**3.1. Нормативные акты, регулирующие деятельность страховых организаций в части предоставления услуг физическим лицам, изданные в 2017 году:**

1. Указание Банка России от 12 июля 2017 г. № 4467-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих

стандартизации» (далее – Указание). Всероссийским союзом страховщиков, являющимся саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка (далее – СРО), объединяющей страховые организации, и Ассоциацией Профессиональных Страховых Брокеров, являющейся СРО, объединяющей страховых брокеров, начата разработка проектов соответствующих базовых стандартов. Утверждение Банком России предусмотренных Указанием базовых стандартов предполагается в течение 2018 года;

2. Указание Банка России от 6 апреля 2017 г. № 4347-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

3. Указание Банка России от 11 августа 2017 г. № 4486-У «О внесении изменений в приложение 1 к Положению Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

4. Указание Банка России от 14 февраля 2017 г. № 4293-У «О перечне и порядке оформления выгодоприобретателем документов на получение страхового возмещения, части страхового возмещения (предварительной выплаты) по договору обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров»;

5. Указание Банка России от 21 августа 2017 г. № 4500-У «О внесении изменения в пункт 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» (далее – Указание). Указанием увеличен до 14 дней минимальный срок «периода охлаждения» на страховом рынке, предоставляющий потребителю возможность отказаться от договора добровольного страхования с возвратом уплаченной страховой премии полностью или за вычетом ее части пропорционально сроку фактического действия страховой защиты, что позволило не только повысить защиту прав и законных интересов страхователей, но и снизить негативные последствия от недобросовестного поведения страховщиков по навязыванию услуг по страхованию;

6. Вступили в силу положения Федерального закона от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» об установлении обязанности страховщиков ОСАГО по обеспечению непрерывной и бесперебойной возможности заключения договоров ОСАГО в виде электронных документов с каждым обратившимся к ним с соответствующим заявлением лицом. В развитие указанных положений Банком России издан ряд нормативных актов, направленных в том числе на повышение уровня доступности ОСАГО путем обеспечения возможности заключения соответствующих договоров в виде электронных документов. Всего в 2017 году было заключено более 7,8 млн электронных договоров ОСАГО в виде электронных документов, то есть около 20 % от общего количества договоров ОСАГО, заключенных в 2017 году.

### **3.2. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность страховых организаций в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2018 году:**

1. Проект Указания Банка России «О порядке принятия Банком России решения об ограничении осуществления страховщиком возмещения причиненного вреда в натуре в случае выявления Банком России неоднократного (два и более раза) в течение одного года нарушения страховщиком обязательств по восстановительному ремонту, в том числе обязанностей по его организации и (или) оплате»;

2. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 14 ноября 2016 года № 4190-У «О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;
3. Проект Указания Банка России «О страховых тарифах, структуре страховых тарифов, включая предельный размер отчислений для финансирования компенсационных выплат, порядке применения страховых тарифов страховщиками при определении страховой премии по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте»;
4. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 19.09.2014 № 3384-У «О предельных размерах базовых ставок страховых тарифов и коэффициентах страховых тарифов, требованиях к структуре страховых тарифов, а также порядке их применения страховщиками при определении страховой премии по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;
5. Проект Положения Банка России «О Единой методике определения расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства» (взамен Положения Банка России от 19 сентября 2014 г. № 432-П).

### **3.3. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность микрофинансовых институтов в части предоставления услуг физическим лицам, изданные в 2017 году:**

1. Указание Банка России от 3 февраля 2017 г. № 4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации»;
2. Указание Банка России от 30 мая 2016 г. № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций»;
3. Указание Банка России от 13 июня 2017 г. № 4406-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 28 июня 2016 года № 4054-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам»;
4. Указание Банка России от 16 ноября 2017 г. № 4612-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 24 сентября 2015 года № 3805-У «О порядке размещения средств резервных фондов кредитных потребительских кооперативов»;
5. Указание Банка России от 24 мая 2017 г. № 4382-У «Об установлении экономических нормативов для микрофинансовой компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и (или) юридических лиц в виде займов, и микрофинансовой компании, осуществляющей выпуск и размещение облигаций»;
6. Указание Банка России от 24 мая 2017 г. № 4384-У «Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов»;

7. Указание Банка России от 14 августа 2017 г. № 4490-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы»;

8. Указание Банка России от 27 февраля 2017 г. № 4299-У «О числовом значении финансового норматива и порядке расчета финансовых нормативов сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов».

#### **3.4. Информация об утвержденных Банком России базовых стандартах:**

1. Базовый стандарт по управлению рисками МФО (утвержден 27 июля 2017 г.);
2. Базовый стандарт совершения КПК операций на финансовом рынке (утвержден 27 июля 2017 г.);
3. Базовый стандарт корпоративного управления КПК (утвержден 14 декабря 2017 г.);
4. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих МФО (утвержден 22 июня 2017 г.);
5. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих КПК (утвержден 14 декабря 2017 г.).

#### **3.5. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность микрофинансовых институтов в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2018 году:**

1. Проект указания Банка России «О мерах, применяемых саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей кредитные потребительские кооперативы (сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы), за несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 18 июля 2009 года № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» (Федеральным законом от 8 декабря 1995 года № 193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации») и принятыми в соответствии с ним нормативными актами Банка России, установленных внутренними стандартами саморегулируемых организаций»;
2. Проект указания Банка России «О мерах, применяемых саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей микрофинансовые организации, за несоблюдение микрокредитными компаниями требований, установленных Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и принятыми в соответствии с ним нормативными актами Банка России, и установленных внутренним стандартом саморегулируемой организации»;
3. Проект указания Банка России «О порядке направления через саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, запросов и предписаний Банка России и ответов на них»;
4. Проект указания Банка России о внесении изменений в Указание Банка России от 28 июня 2016 г. № 4054-У «О порядке формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам»;

5. Проект указания Банка России о внесении изменений в Указание Банка России от 07 июля 2016 г. № 4063-У «О порядке подачи микрофинансовой организацией заявления об исключении сведений о ней из государственного реестра микрофинансовых организаций»;
6. Проект указания Банка России о внесении изменений в Указание Банка России от 27 октября 2016 г. № 4168-У «О порядке определения и критериях существенности недостоверных отчетных данных, представляемых микрофинансовыми организациями в Банк России»;
7. Проект указания Банка России о внесении изменений в Указание Банка России от 24 мая 2017 г. № 4382-У «Об установлении экономических нормативов для микрофинансовой компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и (или) юридических лиц в виде займов, и микрофинансовой компании, осуществляющей выпуск и размещение облигаций»;
8. Проект указания Банка России о внесении изменений в Указание Банка России от 24 мая 2017 г. № 4384-У «Об установлении экономических нормативов для микрокредитной компании, привлекающей денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами), и (или) юридических лиц в виде займов»;
9. Проект указания Банка России о внесении изменений в Указание Банка России от 28 декабря 2015 г. № 3916-У «О числовых значениях и порядке расчета финансовых нормативов кредитных потребительских кооперативов»;
10. Проект указания Банка России о внесении изменений в Указание Банка России от 14 июля 2014 г. № 3322-У «О порядке формирования кредитными потребительскими кооперативами резервов на возможные потери по займам».

### **3.6. Нормативные акты Банка России, регулирующие раскрытие информации в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2018 году:**

Проект указания «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, базовых стандартов и требованиях к их содержанию».

### **3.7. Нормативные акты Банка России, регулирующие банковскую деятельность в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2018 году.**

В 2018 г. планируется подготовка предложения по внесению изменений в законодательство Российской Федерации в части обеспечения стандартизации условий договора банковского вклада, распространения на договоры ипотечного кредита (займа) требования о стандартной табличной форме индивидуальных условий договора с учетом практики применения табличной формы индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа), а также подготовка проекта указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 23 апреля 2014 г. № 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)», предусматривающего дополнение пояснениями к отдельным условиям табличной формы индивидуальных условий договора.

На основании частей 9 и 12 статьи 5 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» Банк России разрабатывает проект

Указания Банка России «О внесении изменений в приложение к Указанию Банка России от 23 апреля 2014 года № 3240-У «О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)», которым вносятся изменения в приложение к Указанию, уточняющие содержание условия договора потребительского кредита (займа), предусматривающего применение переменной процентной ставки (строка 4), а также устанавливающие требование указывать на изменение суммы расходов заемщика при увеличении используемой в договоре потребительского кредита (займа) переменной процентной ставки потребительского кредита (займа) на один процентный пункт, начиная со второго очередного платежа, на ближайшую дату после предполагаемой даты заключения договора потребительского кредита (займа) (строка 5.1).

Кроме того, на основании статьи 6<sup>1</sup> Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» Банк России разрабатывает проект Указания Банка России «О порядке определения примерного размера среднемесячного платежа заемщика по кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой». Проектом устанавливается порядок расчета примерного размера среднемесячного платежа заемщика по кредитному договору, договору займа, которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены ипотекой для размещения рассчитанного значения в заключаемом договоре, обеспеченном ипотекой.

Проекты направлены на повышение информированности заемщиков об условиях заключаемых договоров потребительского кредита (займа), в том числе обеспеченных ипотекой.

В рамках реализации требований Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 378-ФЗ «О внесении изменений в статью 91 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» ведется работа над проектом указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 29 апреля 2014 года № 3249-У «О порядке определения Банком России категорий потребительских кредитов (займов) и о порядке ежеквартального расчета и опубликования среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита (займа)». Целью разработки указанного проекта является изменение подходов к расчету среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита (займа) в процентах годовых.

Также подготавливаются предложения по внесению уточнений в форму отчетности 0409126 «Данные о средневзвешенных значениях полной стоимости потребительских кредитов (займов)» (приложение 1 к Указанию Банка России от 24 ноября 2016 г. № 4212-У «О перечне, формах и порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций в Центральный банк Российской Федерации»), в части соответствующего изменения состава категорий потребительских кредитов (займов).

## Приложение 4

## Сведения из Единого федерального реестра туроператоров

## 31.12.2015

Общее количество туроператоров в Реестре	Внутренний и международный въездной туризм	Только внутренний туризм	Только въездной туризм	Выездной туризм
<b>4110</b>	<b>1778</b>	<b>1530</b>	<b>175</b>	<b>627</b>

## 31.12.2016

Общее количество туроператоров в Реестре	Внутренний и международный въездной туризм	Только внутренний туризм	Только въездной туризм	Выездной туризм
<b>4357</b>	<b>2122</b>	<b>1468</b>	<b>188</b>	<b>579</b>

## 31.12.2017

Общее количество туроператоров в Реестре	Внутренний и международный въездной туризм	Только внутренний туризм	Только въездной туризм	Выездной туризм
<b>4553</b>	<b>2265</b>	<b>1456</b>	<b>207</b>	<b>625</b>

По итогам 2017 г. наблюдается рост общего количества туроператоров на 10 %. Количество туроператоров по выездному туризму по сравнению с 2016 г. увеличилось на 8 %

## Приложение 5

## Динамика пассажирооборота транспорта общего пользования в 2017 году

	Млр. пасс.-км.	В % к соответствующему периоду предыдущего года	Предыдущему периоду
Январь	34,4	109,8	98,3
Февраль	30,9	109,4	89,9
Март	35,2	111,6	113,8
Апрель	36,4	112,4	103,6
Май	40,4	111,9	111,0
Июнь	47,5	109,3	117,5
Июль	55,3	108,1	116,3
Август	55,6	106,8	100,5
Сентябрь	47,0	107,7	84,5
Октябрь	41,3	107,7	87/9
Ноябрь	37,3	107,7	90,4
Декабрь	39,9	108,5	101,7
Итого за год	499,1	109,0	

**Региональные программы и иные документы по защите прав потребителей  
в субъектах Российской Федерации**

№ п/п	Регион	Наличие программы по защите прав потребителей	Программы по ЗПП и иные подпрограммы, принятые до 2017 года	Программы по ЗПП 2017 года, которые разработаны или находятся на согласовании	Иное
1	2	3	4	5	6
1.	Республика Алтай		В рамках государственной программы Республики Алтай «Экономическая политика, утвержденной постановлением Правительства Республики Алтай от 28.09.2012 № 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 срок 2013–2020 годы	Министерство экономического развития и туризма Республики Алтай приступило к разработке проекта региональной программы в сфере защиты прав потребителей.	В рамках государственной программы Республики Алтай «Развитие экономического потенциала и предпринимательства Республики Алтай на 2013–2018 годы» реализуется комплекс мер по защите прав потребителей.
2.	Алтайский край	постановлением Правительства Алтайского края утверждена государственная программа «Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае» срок 2018–2022 годы	Программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае на 2014–2016 гг.», утверждена постановлением администрации Алтайского края от 03.10.2014 № 450.		
3.	Амурская область		Региональная программа «Защита прав потребителей в Амурской области на 2013–2015 годы», утвержденной Постановлением Правительства Амурской области от 20 мая 2013 г. № 230.	Региональная программа по защите прав потребителей на период 2018–2020 гг. находится в стадии разработки	



Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
4.	Архангельская область		Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Архангельской области в 2014–2019 гг.» утверждена Постановлением Правительства Архангельской области от 21.08.2014 № 331-пп		
5.	Астраханская область		Региональная программа развития торговли на 2013–2015 гг., утверждена Постановлением Губернатора Астраханской области № 597-П от 27.12.2012, которая включала вопросы защиты прав потребителей	программа по обеспечению прав потребителей на 2018–2021 годы, проходит процедуру согласования в Государственном правовом управлении администрации Губернатора Астраханской области	вопросы защиты прав потребителей отражены в региональной программе развития торговли в Астраханской области на 2017–2019 годы, утвержденной постановлением Правительства Астраханской области от 21.03.2017 №77-П
6.	Белгородская область	Постановлением Правительства Белгородской области от 23 апреля 2018 г. № 141-пп внесены изменения в Стратегию развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Белгородской области от 11.01.2011 № 2-пп.	Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы, утверждена постановлением Правительства Белгородской области от 11.01.2011 № 2-пп	управлением по развитию потребительского рынка департамента экономического развития Белгородской области ведется работа по подготовке проекта нормативного правового акта о внесении изменений в постановление Правительства области от 11 января 2011 г. № 2-пп «О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы». Предполагаемый срок принятия данного нормативного правового акта – апрель 2018 г.	
7.	Брянская область		Мероприятия по защите прав потребителей (2013–2018 гг.), утверждены распоряжением Правительства Брянской области от 28.10.2013 №253-рп		Мероприятия по защите прав потребителей (2013–2018 гг.), утверждены распоряжением Правительства Брянской области от 28.10.2013 № 253-рп

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
8.	Волгоградская область	приказом Комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 12 апреля 2018 г. № 22-н утверждена программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2028–2020 годы»	Ведомственная целевая программа «Развитие потребительского рынка на 2013–2015 годы». Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Волгоградской области 2014–2016 гг.», утверждена постановлением Правительства Волгоградской области от 24.03.2014 № 118-П.		Постановлением Администрации Волгоградской области от 23 января 2017 г. № 10-п утверждена государственная программа Волгоградской области «Управление государственными финансами Волгоградской области», включающая подпрограмму Повышение финансовой грамотности населения в Волгоградской области
9	Владимирская область	постановлением Администрации Владимирской области от 13 апреля 2018 г. № 292 утверждена региональная программа «Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы»			
10.	Воронежская область		Вопросы защиты прав потребителей включены в государственную программу «Развитие предпринимательства и торговли» на 2016–2021 годы, включающая в себя подпрограмму «Развитие торговли», утвержденная постановлением Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839.		подпрограмма 2 «Развитие торговли в Воронежской области» государственной программы Воронежской области «Развитие предпринимательства и торговли» утверждена постановлением Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839, где одним из основных мероприятий указанной подпрограммы является «Защита прав потребителей в Воронежской области»

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
11.	Еврейский автономный округ				<p>Распоряжением правительства ЕАО от 27.02.2018 утвержден «План мероприятий по развитию комплексной системы защиты прав потребителей в Еврейской автономной области на 2018–2020 годы»</p> <p><a href="http://npa.eao.ru/la_w?d&amp;nd=642238763">http://npa.eao.ru/la_w?d&amp;nd=642238763</a></p>
12	Забайкальский край				<p>проект постановления Правительства Забайкальского края «О внесении изменений в государственную программу Забайкальского края «Экономическое развитие», утвержденную постановлением Правительства Забайкальского края от 23.04.14 г. № 220, вносятся изменения в подпрограмму «Развитие малого и среднего предпринимательства» в целях развития системы защиты прав потребителей в Забайкальском крае</p>
13	Ивановская область				<p>распоряжением Правительства Ивановской области от 21.09.2016г. №194-рп «Об утверждении плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области на 2016–2019 годы»</p>
14	Иркутская область	<p>Распоряжением Правительства Иркутской области от 21.02.2017 № 85-рп утверждена Программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2017–2019 годы</p>	<p>Региональная программа Иркутской области «Защита прав потребителей в Иркутской области» на 2014–2016 гг., утверждена распоряжением Правительства Иркутской области от 10.12.2013 г. № 561-рп</p>		

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
15	Калужская область		Комплексный план мероприятий по реализации и укреплению региональной системы защиты прав потребителей на 2014–2016 годы».		подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской области» в рамках государственной программы «О внесении изменений в постановление правительства Калужской области от 23 декабря 2013 г. № 716 «Об утверждении государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области», утвержденной постановлением Правительства Калужской области от 23 апреля 2018 г. № 244. Комплексный план мероприятий по реализации и укреплению региональной системы защиты прав потребителей в 2017 году, утвержден постановлением правительства Калужской области от 21.02.2017 № 83
16.	Кировская область		Государственная программа Кировской области «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства на 2015–2020 годы» утверждена постановлением Правительства Кировской области от 10.12.2012, предусматривает реализацию ряда проектов, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей.		
17.	Кемеровская область	программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017–	Региональная Программа «Развитие торговли в Кемеровской области на 2016–2020 годы», утвержденная постановлением Коллегии Администрации		

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
		2019 годы, утверждена постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 23.11.2016 № 463	Кемеровской области от 30.12.2015 № 462, включала вопросы защиты прав потребителей		
18.	Краснодарский край		Подпрограмма «Качество» на 2014–2018 гг. Государственной программы Краснодарского края «Экономическое развитие и инновационная экономика» утверждена постановлением Главы Администрации (Губернатора) Краснодарского края 14.10.2013 № 1201	Проект региональной программы по обеспечению защиты прав потребителей на территории Краснодарского края находится в стадии разработки.	
19	Камчатский край		«Стратегия развития торговли Камчатского края на период до 2025 года» (распоряжение Правительства Камчатского края от 02.03.2011 № 45-РП), включающая мероприятия по обеспечению механизма эффективной и доступной защиты прав потребителей, содействию повышения правовой грамотности и информированности населения Камчатского края в вопросах защиты прав потребителей, повышению эффективности судебной защиты прав потребителей,		
20.	Курганская область		План мероприятий по защите прав потребителей в Курганской области на 2013–2015 годы, утвержден распоряжением Губернатора Курганской области от 20.05.2013 № 144-р		подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Курганской области» в рамках государственной программы «О внесении изменений в постановление Правительства Курганской области от 14 октября 2013 г. № 505 «О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в курганской области на 2014–2020

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
					годы», утвержденной постановлением Правительства Курганской области от 23 апреля 2018 г. № 115
21	Калининградская область		Государственная программа «Развитие промышленности и предпринимательства», утверждена постановлением Правительства Калининградской области от 25.03.2014 № 144, в нее входит подпрограмма «Развитие торговой деятельности на территории Калининградской области на 2014–2020 годы» в качестве самостоятельного раздела включены мероприятия по защите прав потребителей Целевая программа «Повышение финансовой грамотности населения Калининградской области 2011–2016	проект программ по защите прав потребителей на сегодняшний день находятся на стадии согласования в федеральных органах исполнительной власти	
22	Костромская область		Постановлением администрации Костромской области от 18.08.2015 № 301-а утверждена государственная программа Костромской области «Экономическое развитие Костромской области на период до 2025 года». В программу включены мероприятия, касающиеся защиты прав потребителей	проект региональной программы по обеспечению защиты прав потребителей находится в стадии разработки	
23.	Курская область		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»);		

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
			<p>– Государственная программа Курской области «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Курской области» (подпрограмма 1 – «Развитие отраслей сельского хозяйства, 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»);</p> <p>– 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»);</p> <p>– Программа развития потребительского рынка в Курской области на 2016–2020 годы;</p>		
24.	Кабардино-Балкарская Республика		<p>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» утверждены постановлением Правительства Кабардино-балкарской Республики от 22 марта 2011 г. № 71-ПП и от 01.07.2011 № 158</p>		<p>Постановлением правительства Кабардино-Балкарской Республики от 14 августа 2013 г. № 236-ПП утверждена Государственная программа «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской Республике», включающая подпрограмму «Защита прав потребителей в Кабардино-Балкарской Республике» на 2015–2020 годы</p>

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
25.	Кара-чаево-Черкес-ская Респу-блика		<p>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.</p> <p>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»</p>		
26.	Липец-кая об-ласть		<p>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.»</p>		<p>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.»</p>
27.	Ленин-градская область		<p>Государственная программа «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области», подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области», утверждена постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 № 399</p>		<p>подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» Государственной программы «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области», утверждена постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 № 399. Срок реализации программы 2014–2024 годы</p>



Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
28	Московская область		Государственная программа Московской области «Предпринимательство Подмосковья» утверждена постановлением Правительства Московской области от 23.08.2013 № 662/37, Подпрограмма IV «Развитие потребительского рынка и услуг»	Управлением Роспотребнадзора по Московской области была разработана и направлена в Министерство потребительского рынка и услуг Московской области Концепция разработки региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Московской области в период с 2019 по 2022 годы» и в настоящее время проходит согласование	
29	г. Москва			проект региональной программы по защите прав потребителей, находится на стадии согласования в федеральных органах исполнительной власти	
30.	Мурманская область	постановлением Правительства Мурманской области от 20 апреля 2018 г. № 178-ПП утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы»			
31	Нижегородская область		Вопросы защиты прав потребителей являются одной из задач государственной программы «Развитие предпринимательства и туризма Нижегородской области», утвержденной постановлением правительства Нижегородской области от 29 апреля 2014 г. N 290 Срок 2015–2020 годы	проект программы по защите прав потребителей находится на стадии согласования в федеральных органах исполнительной власти	
32.	Новосибирская область		Ведомственная целевая программа «Развитие торговли на территории Новосибирской области на 2015–2019 гг.»	проект региональной программы по обеспечению защиты прав потребителей находится в стадии разработки	Ведомственная целевая программа «Развитие торговли на территории Новосибирской области на 2015–2019 годы», которая включает мероприятия, направленные на защиту прав потребителей

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
33	Новгородская область		подпрограмма «Развитие торговли в Новгородской области» государственной программы Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2014–2020 годы» (утверждена Постановлением Правительства Новгородской области от 17 октября 2013 г. № 267), включающая мероприятия по защите прав потребителей		
34.	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». Государственная программа утверждена постановлением Правительства Омской области от 15 октября 2013 г. № 256-п. Срок реализации программы 2014–2020 годы		
35.	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».		В Оренбургской области в настоящее время реализуется «Комплексный план по защите прав потребителей в Оренбургской области на 2017–2019 годы».
36	Орловская область	распоряжением Правительства Орловской области от 22 марта 2018 г. №			

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
		155-р утверждена Стратегия «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2020 годы»			
37	Пензенская область		Концепция по защите прав потребителей в Пензенской области на 2010–2018 гг., утверждена распоряжением Правительства Пензенской области от 14.12.2009 № 485-р (с последующими изменениями)	региональная программа по защите прав потребителей разрабатывается Министерством Сельского хозяйства Пензенской области и ее мероприятия в настоящее время находятся в стадии согласования	защита прав потребителей на региональном уровне осуществлялась в соответствии с «Концепцией по защите прав потребителей в Пензенской области на 2010–2018 годы» утвержденной распоряжением Правительства Пензенской области от 04.12.2009 № 485-рП.
38	Приморский край		24.03.2015 решением Межведомственного совета по защите прав потребителей Приморского края утвержден Комплексный план «Мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Приморского края на 2015–2017 годы»		24.03.2015 решением Межведомственного совета по защите прав потребителей Приморского края утвержден Комплексный план «Мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Приморского края на 2015–2017 годы»
39	Пермский край			проект региональной программы по обеспечению защиты прав потребителей находится в стадии разработки	
40	Республика Адыгея			проект региональной программы по обеспечению защиты прав потребителей находится в стадии разработки	
41	Республика Калмыкия		Региональная программа «Развитие торговли на территории Республики Калмыкия на 2013–2017 годы» от 16.05.2013 № 228	разработан проект программы по защите прав потребителей, который находится на стадии согласования в федеральных органах	Защита прав потребителей осуществлялась в рамках Региональной программы «Развитие тор-

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
				исполнительной власти	говли на территории Республики Калмыкия в 2013–2017 годах», утвержденной постановлением Правительства Республики Калмыкия от 16 мая 2013 г. № 228
42	Республика Крым			проект региональной программы по обеспечению защиты прав потребителей находится в стадии разработки	
43	Республика Мордовия		Республиканская целевая программа «Развитие потребительского рынка в Республике Мордовия на 2013–2018 гг.», раздел «Защита прав потребителей»		Республиканская целевая программа «Развитие потребительского рынка в Республике Мордовия» на 2013–2018 годы (утв. постановлением Правительства Республики Мордовия от 6 сентября 2013 г.) включает раздел «Совершенствование механизма защиты прав потребителей при приобретении товаров и услуг»
44	Республика Марий Эл		План действий по усилению мер защиты прав потребителей на территории Республики Марий Эл на 2014–2016 гг., утвержден решением Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей 18.12.2013.	Минэкономразвития Республики Марий Эл в настоящее время проводится работа по разработке региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2020 гг.», осуществляется сбор аналитического материала и предложений от органов исполнительной власти Республики Марий Эл	Решением Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей при Правительстве Республики Марий Эл от 03.10.2016 утвержден план действий по усилению мер защиты прав потребителей на территории Республики Марий Эл на 2017–2019 г.
45.	Республика Карелия	продолжена реализация Программы по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на	Программа по защите прав потребителей на 2013–2015 гг., утверждена распоряжением		

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
		2016–2018 годов, утвержденной распоряжением Правительства Республики Карелия от 10 декабря 2015 г. № 773р-п	Правительства Республики Карелия от 08.04.2013 № 171р-П		
46.	Республика Татарстан		Подпрограмма № 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2020 гг.», утверждена Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764		Постановление Кабинета Министров № 596 от 26.08.2016 «Об утверждении региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развитие финансового образования в Республике Татарстан на 2016–2018 годы»
47.	Республика Коми	распоряжением Правительства Республики Коми от 3 апреля 2018 г. № 168-р утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2018–2020 годах»		проект региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2018–2020 годах» находится в стадии согласования.	
48.	Республика Тыва		«План мероприятий по обеспечению продовольствием население Республики Тыва и мерах по стабилизации и снижению стоимости на основные виды продуктов питания в Республике Тыва на 2015–2017 годы» утвержден распоряжением Правительства Республики Тыва от 15.12.2014 № 450-р.	проект региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Тыва в 2018–2020 годах» находится в стадии согласования.	
49	Республика Северная Осетия – Алания	постановлением Главы Республики от 17 апреля 2018 г. № 137 утверждена региональная про-			

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
		грамма «Обеспечение прав потребителей в РСО-Алания на 2018–2020 годы»			
50	Республика Хакасия			Правительством Республики Хакасия подготовлен проект постановления Президиума Правительства Республики Хакасия о разработке региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)» Программа будет разработана до 01.05.2018	
51	Республика Ингушетия		30 декабря 2016 г. распоряжением Правительства Республики Ингушетия № 1032-р утвержден план мероприятий по совершенствованию защиты прав потребителей в Республике Ингушетия на 2017–2018 годы.	в Республике Ингушетия разработана подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия на 2018–2020 годы» в рамках госпрограммы Республики Ингушетия «Экономическое развитие и инновационная экономика», которая находится на стадии утверждения	
52	Республика Адыгея			Министерством экономического развития и торговли Республики Адыгея совместно с Управлением Роспотребнадзора по Республике Адыгея осуществляется разработка проекта Программы по защите прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2020 годы	
53	Республика Башкортостан	постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 г. № 107 утверждена Государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан»	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» на 2013–2018 годы» в рамках программы «Развитие торговли в Республике Башкортостан»		

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
54	Республика Бурятия		Государственная программа «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли», утверждена постановлением Правительства Республики Бурятия от 28.03.2013 № 151, включающая подпрограмму «Торговля, общественное питание и бытовые услуги»		Вопросы защиты прав потребителей включены в Подпрограмму 3 «Торговля, общественное питание и бытовые услуги» государственной программы «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли», которая утверждена постановлением Правительства Республики Бурятия от 28 марта 2013 г. № 151, срок программы с 2014 по 2020 год
55	Республика Дагестан			Проект «Региональной комплексной программы по защите прав потребителей в Республике Дагестан на 2017–2019 годы» находится на согласовании	
56	Ростовская область		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2014–2020 гг.» Программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2014–2020 гг.»		Постановлением Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 599 утверждена подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»
57	Рязанская область		Комплексный план мероприятий по развитию и укреплению региональной системы защиты прав потребителей утвержден распоряжением Правительства Рязанской области от 11.05.2016 № 166-р на 2016–2020 гг.		Правительством Рязанской области 12 декабря 2017 г. внесены изменения в подпрограмму 5 «Развитие торговли» государственной программы Рязанской области «Экономическое развитие

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
					в 2015–2020 годах», утвержденной постановлением Правительства Рязанской области от 29.10.2014 № 306, в которую включены дополнительные мероприятия по защите прав потребителей: введена новая задача «Создание условий для повышения качества реализуемых товаров и грамотности в сфере защиты прав потребителей»
58	Самарская область		Государственная программа Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области на 2014–2019 гг.», подпрограмма 2 «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014–2019 гг.», утверждена постановлением Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699.		Государственная программа Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области на 2014–2019 гг.», подпрограмма 2 «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014–2019 гг.», утверждена постановлением Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699.
59	г. Санкт-Петербург		«Региональная программа развития торговли на территории Санкт-Петербурга на 2012–2015 гг.» утверждена постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 03.07.2012 № 691  «Программа развития Санкт-Петербурга как туристического центра на 2011–2016 гг.», утвержденная поста-		Государственная программа на 2015–2020 годы Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге», утвержденная постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 включает в себя



Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
			новлением Правительства Санкт-Петербурга 07.06.2011 № 732		задачу создание благоприятных условий для реализации населением Санкт-Петербурга прав потребителей.  Также действуют 19 муниципальных программ «Защита прав потребителей на 2017 год» в муниципальных образованиях «Смоленское», «Академическое», «Балканский», поселок Репино, Гражданка», города Зеленогорск, поселок Левашово, «Семеновский» и др.
60	Саратовская область	Комплексная программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016–2020 утверждена постановлением Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 г. № 378-П	Областная программа «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области на 2013–2015 гг.», утверждена постановлением Правительства Саратовской области 13.02.2013 № 60-П.		
61	Свердловская область	Распоряжением Правительства Свердловской области от 19 апреля 2018 г. № 185-ПП принята комплексная программа Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей Свердловской области на 2019–2023 годы»	Постановлением Правительства Свердловской области от 23 октября 2013 г. № 1285-ПП утверждена Государственная программа «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка свердловской области до 2024 года», в подпрограмму III «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы «Развитие агропромышленного комплекса и потреби-		Подпрограмма III «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка»  создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары и услуги и обеспечения прав потребителей

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
			тельского рынка» которой включены вопросы защиты прав потребителей		
62	Ставропольский край	постановлением Правительства Ставропольского края от 28 апреля 2018 г. № 170-п утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2020 годы»	Государственная программа Ставропольского края «Развитие пищевой и перерабатывающей промышленности, потребительского рынка», утверждена постановлением Правительства Ставропольского края от 29.12.2012 № 562-п	проект Программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 годы» проходит процесс согласования	
63	Сахалинская область		Постановлением администрации города Южно-Сахалинска от 21.08.2014 № 1538-па утверждена муниципальная программа «Развитие потребительского рынка городского округа «Город Южно-Сахалинск» на 2015–2020 годы», которая включает мероприятия по защите прав потребителей		
64	Тамбовская область	постановлением Администрации Тамбовской области от 19 апреля 2018 г. № 375 утверждена региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в тамбовской области на 2018–2020 годы»	План мероприятий по реализации системы защиты прав потребителей на территории Тамбовской области на 2013–2015 годы.		«План мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Тамбовской области на 2016–2018 годы», утвержденный постановлением администрации Тамбовской области от 04.03.2016 № 208
65	Томская область			Подготовлен проект региональной программы по обеспечению прав потребителей, который планируется обсудить на первом заседании Координационного совета	

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
66	Тульская область	Региональная программа Тульской области «Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы» утверждена постановлением правительства Тульской области от 03.04.2018 № 122	Региональный комплексный план о защите прав потребителей в Тульской области на 2015–2017 гг., утвержден руководителем Управления Роспотребнадзора по Тульской области и первым заместителем губернатора Тульской области, председателем правительства Тульской области		
67	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 годы, утверждена постановлением Правительства Тюменской области от 22.12.2014 № 669-п	Мероприятия по защите прав потребителей осуществляются в рамках государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» до 2020 года и региональной программы продовольственной безопасности Тюменской области на 2011–2020 года, утвержденная постановлением Правительства Тюменской области от 22.12.2014 № 669-п		
68	Тверская область			Ведется разработка проекта постановления Правительства Тверской области с приложением Плана мероприятий «Целевые показатели Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению эффективности защиты прав потребителей в Тверской области на 2018–2022 годы»	
69	Томская область			разработан проект программы по защите прав потребителей, который находится на стадии согласования в федеральных органах исполнительной власти	

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
70	Удмуртская Республика		Государственная программа Удмуртской Республики «Развитие потребительского рынка Удмуртской Республики до 2020 года», подпрограмма «Защита прав потребителей. Повышение качества и обеспечения безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике», утверждена постановлением Правительства Удмуртской Республики от 01.07.2013 № 271		<p>Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 15.08.2016 № 335 утверждена новая государственная Программа Удмуртской Республики «Развитие потребительского рынка», одной из задач которой определена «Защита прав потребителей; повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике».</p> <p>Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 27.03.2017 № 88 «О внесении изменений в постановление Правительства Удмуртской Республики от 17 августа 2015 года № 409 «Об утверждении государственной программы Удмуртской Республики «Развитие потребительского рынка» в Программу также внесены изменения,</p> <p>В состав Программы входит подпрограмма «Защита прав потребителей. Повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике»</p>
71	Ульяновская область		«Комплексная программа развития правовой грамотности и		утверждена Губернатором Ульяновской области Дорожная карта

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
			правосознания граждан в Ульяновской области на 2012–2014 гг.», распоряжением Губернатора Ульяновской области от 15.03.2013 в данную программу внесены изменения в части пополнения Программы разделом по защите прав потребителей.		по организации на территории Ульяновской области, системы защиты прав человека и потребителя от 28.01.2018 которая была согласована и зарегистрирована в Правительстве Ульяновской области 07.02.2018 № 30-ПЛ
72	Хабаровский край		Основные направления развития потребительского рынка в Хабаровском крае на период 2012–2015, утверждены постановлением Правительства Хабаровского края от 26.01.2012 № 9-пр	проект региональной программы по обеспечению защиты прав потребителей находится в стадии разработки	Распоряжением Комитета потребительского рынка, пищевой и перерабатывающей промышленности Правительства Хабаровского края от 25.12.2015 № 02 утверждены «Основные направления развития потребительского рынка в Хабаровском крае на 2016–2020 годы»
73	Челябинская область			разработан проект программы по защите прав потребителей, которые на сегодняшний день находится на стадии согласования в федеральных органах исполнительной власти	
74	Чеченская Республика		Государственная программа Чеченской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики», подпрограмма «Обеспечение реализации государственной программы» «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики» в сфере обеспечения защиты прав потребителей и потребительского рынка»,		Постановлением Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330 утверждена государственная программа Чеченской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики», которая включает в себя подпрограмму «Обеспечение реализации

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
			утверждена постановлением Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330		государственной программы Чеченской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики» в сфере обеспечения защиты прав потребителей и регулированию потребительского рынка»
75	Чувашская Республика		Государственная программа Чувашской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чувашской Республики», подпрограмма «Развитие потребительского рынка и услуг в чувашской Республике», раздел в этой подпрограмме «Формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей, утверждена постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 23.05 2014 № 176		
76	Ямало-Ненецкий автономный округ			в Ямало-Ненецкого автономного округа разработана комплексная программа «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2018–2020 годы в сфере торговли» с учетом методических рекомендаций, предусмотренных пунктом 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС. В настоящее время Программа проходит процедуру согласования и утверждения	

Продолжение прил. 6

1	2	3	4	5	6
77	Ярославская область	постановлением Правительства Ярославской области от 25 апреля 2018 г. № 0311-п утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Ярославской области на 2018–2023 годы»,		Приказом департамента агропромышленного комплекса и потребительского рынка Ярославской области от 29.12.2017 № 261 образована рабочая группа по разработке региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Ярославской области» на 2018–2023 годы, в состав которой вошли представители органов исполнительной власти Ярославской области, управления Роспотребнадзора по Ярославской области, УМВД России по Ярославской области, Центробанка РФ, общественных организаций по защите прав потребителей, срок которой 1 мая 2018 г.	

**Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов),  
зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации  
(2015–2017 годы)**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2015 год	2016 год	2017 год
<b>Центральный федеральный округ</b>				
1	Белгородская область	15	14	16
2	Брянская область	7	7	7
3	Владимирская область	9	9	9
4	Воронежская область	28	11	26
5	Ивановская область	13	9	10
6	Калужская область	11	8	9
7	Костромская область	14	13	9
8	Курская область	7	7	6
9	Липецкая область	13	13	11
10	Московская область	39	54	40
11	Орловская область	14	14	13
12	Рязанская область	12	12	6
13	Смоленская область	26	26	27
14	Тамбовская область	5	4	3
15	Тверская область	3	3	5
16	Тульская область	7	7	8
17	Ярославская область	14	13	12
18	город Москва	218	137	256
	<b>Всего</b>	<b>455</b>	<b>461</b>	<b>473</b>
<b>Северо-Западный федеральный округ</b>				
19	Архангельская область	24	20	19
20	Вологодская область	53	52	54
21	Калининградская область	9	9	9
22	Республика Карелия	–	9	12
23	Республика Коми	12	14	14
24	Ленинградская область	14	20	10
25	Мурманская область	7	10	9
26	Ненецкий автономный округ	1	–	–
27	Новгородская область	7	7	9
28	Псковская область	5	4	2
29	город Санкт-Петербург	81	66	96
	<b>Всего</b>	<b>213</b>	<b>211</b>	<b>234</b>



№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2015 год	2016 год	2017 год
Сибирский федеральный округ				
30	Республика Алтай	4	2	3
31	Алтайский край	2	38	37
32	Республика Бурятия	6	11	10
33	Иркутская область	22	20	19
34	Кемеровская область	22	22	19
35	Красноярский край	40	44	42
36	Новосибирская область	35	36	31
37	Омская область	53	53	45
38	Томская область	12	11	8
39	Республика Тыва	1	1	1
40	Республика Хакасия	18	18	16
41	Забайкальский край	7	7	6
Всего		222	263	237
Дальневосточный федеральный округ				
42	Амурская область	4	6	6
43	Еврейская автономная область	3	2	–
44	Камчатский край	3	3	3
45	Магаданская область	5	5	3
46	Приморский край	19	16	19
47	Сахалинская область	11	5	4
48	Хабаровский край	23	21	20
49	Чукотский Автономный округ	–	–	–
50	Республика Саха (Якутия)	11	14	9
Всего		79	72	64
Южный федеральный округ				
51	Республика Адыгея	2	5	5
52	Астраханская область	17	17	11
53	Волгоградская область	21	24	19
54	Республика Калмыкия	1	1	1
55	Краснодарский край	65	72	69
56	Ростовская область	65	50	51
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	23	15	13
Всего		194	184	169

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей		
		2015 год	2016 год	2017 год
Приволжский федеральный округ				
58	Республика Башкортостан	71	66	67
59	Кировская область	11	12	13
60	Республика Марий Эл	16	10	7
61	Республика Мордовия	12	8	10
62	Нижегородская область	32	29	22
63	Оренбургская область	10	22	23
64	Пензенская область	20	21	19
65	Пермский край	–	24	23
66	Самарская область	19	50	51
67	Саратовская область	58	55	44
68	Республика Татарстан	92	88	74
69	Удмуртская Республика	27	26	21
70	Ульяновская область	17	16	12
71	Чувашская Республика	–	27	26
Всего		395	454	412
Уральский федеральный округ				
72	Курганская область	19	17	1
73	Свердловская область	53	52	54
74	Тюменская область	14	28	24
75	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	7	8	8
76	Челябинская область	27	30	28
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	7	8	4
Всего		127	143	119
Северо-Кавказский федеральный округ				
78	Республика Дагестан	31	33	32
79	Республика Ингушетия	1	1	1
80	Кабардино-Балкарская Республика	4	4	3
81	Карачаево-Черкесская Республика	1	–	–
82	Республика Северная Осетия-Алания	8	8	9
83	Чеченская Республика	1	–	–
84	Ставропольский край	21	21	21
Всего		69	67	66

**Просветительская деятельность консультационных центров и пунктов  
в субъектах Российской Федерации в 2017 г.<sup>169</sup>**

Направления просветительской деятельности	Комментарий
Консультирование потребителей финансовых услуг	<p>Абсолютное лидерство по количеству консультаций в сфере финансовых услуг за 2013–2017 годы удерживает Свердловская область (2 364 консультации, в 2016 г. – 2 239 консультаций, в 2015 г. – 1 291, в 2014 г. – 1 518), в том числе в рамках консультаций на личном приеме – 1435 консультаций (в 2016 г. – 1 315) и по телефону 902 консультации (в 2016 г. – 926). Второе место сохраняет Краснодарский край с 755 консультациями (в 2016 г. – 1 002 консультации, в 2015 г. – 1 159, в 2014 г. – 1 213). Третье место заняла Республика Татарстан с 683 консультациями, близко с ним находятся Саратовская и Архангельская области с 657 и 648 консультациями соответственно. Самыми продвинутыми в 2017 г. оказались Саратовская и Новосибирская области с 183 и 154 «цифровыми» консультациями соответственно (консультации с использованием электронных коммуникаций).</p>
Подготовка проектов документов по результатам консультаций потребителей финансовых услуг	<p>Проекты документов наиболее активно готовились, как и прежде, в Свердловской области 326 документов (в 2016 г. – 373, в 2015 г. – 183). Второе и третье места заняли Республика Татарстан с 150 документами и Оренбургская область с 121 документом.</p> <p>Максимальное число претензий также было составлено в Свердловской области – 170 (в 2016 г. – 174) и Республике Татарстан – 118 претензий.</p> <p>Свердловская область первая и по количеству составленных исков – 87 (в 2016 г. – 135), на втором и третьих местах Оренбургская и Волгоградская область с 29 и 22 исками соответственно. В прошлом отчетном периоде Волгоградская область бала на втором месте с 33 исками.</p> <p>Наибольшее количество проектов обращений в органы надзора в 2017 г. было составлено в Свердловской области – 69 (в 2016 г. – 64) и Республике Татарстан – 29 обращений.</p> <p>Таким образом, в текущем отчетном периоде Свердловская область и Республика Татарстан лидируют в рассматриваемой категории с большим отрывом по показателям от прочих субъектов Российской Федерации.</p>
Публикация материалов и выступлений по вопросам финансовых услуг	<p>В 2017 г. сохранили лидерство по числу опубликованных материалов и выступлений Иркутская (137), Свердловская (127) и Саратовская (111) области (в 2016 г. – 112, 95 и 84 публикаций и выступлений соответственно).</p> <p>Лидером по количеству публикаций на сайте в 2017 г снова стала Республика Бурятия – 85 (в 2016 г. – 76), на втором и третьих местах Свердловская область и Республика Мордовия с 81 и 74 публикациями соответственно. Свердловская область была лидером в данной категории также в 2015 г.</p> <p>Третий год подряд сохраняют первое и второе место по количеству публикаций в печатных изданиях, радио и телевидении Иркутская область с 71 публикациями (в 2016 г. – 47, в 2015 г. – 36) и</p>

<sup>169</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/>.

Направления просветительской деятельности	Комментарий
	Саратовская область с 55 публикациями (в 2016 г. – 38, в 2015 г. – 33). Как и в прошлом отчетном периоде, в 2017 г., третье место заняла Тверская область с 46 публикациями (в 2016 г. – 33), такой же результат показала Свердловская область – 46 публикаций.
Проведение «горячих линий»	В 2017 г. первое место по количеству «горячих линий» удержала Оренбургская область с максимальным показателем 93 (в 2016 г. – 77), второе и третье места заняли Тверская и Саратовская области с 47 и 43 «горячими линиями» соответственно. В 2016 г. Саратовская область была второй с показателем 35. Следует отметить, что 87 из 93 «горячих линий» в Оренбургской области проведены в консультационных пунктах для потребителей.
Проведение мероприятий при осуществлении образовательной деятельности («круглых столов», конференций, семинаров и иных видов обучения)	<p>В данной категории в 2017 г. лидерство сохранили Саратовская и Владимирская области, поменявшись местами – первой стала Саратовская область с 392 мероприятиями (в 2016 г. – 407), на втором месте Владимирская область с 146 мероприятиями (в 2016 г. – 514 мероприятий). В текущем отчетном периоде они обеспечили 36,2 % мероприятий (538 из 1 486).</p> <p>На третье место в 2017 г. вышла Свердловская область с 117 мероприятиями. Все три перечисленные субъекта вышли в Топ-3, в основном, за счет проведения семинаров и других форм обучения.</p> <p>В организации «круглых столов», конференций, общественных акций лучшие показатели зафиксированы в Саратовской, Ульяновской областях и Республике Бурятия с 46, 29 и 26 мероприятиями соответственно. Республика Бурятия по данному показателю входит в Топ-3 третий год подряд (в 2016 г. – 42 мероприятия, в 2015 г. – также 42).</p> <p>По другим видам образовательных мероприятий (семинары и пр.) в 2017 г., помимо перечисленных ранее Саратовской, Свердловской и Владимирской областей (346, 111 и 71 мероприятие соответственно), хорошие результаты показали Воронежская, Ульяновская, Оренбургская области, Республика Калмыкия, Алтайский и Приморский края (53, 50, 45, 44, 42 и 41 мероприятие соответственно).</p>
Разработка методических материалов	В 2017 г. Саратовская область сохранила лидерство в категории разработка методических материалов по теме финансовых услуг с показателем 107 (в 2016 г. – 102). На втором месте Оренбургская область с 43 материалами. Также активность продемонстрировали Иркутская и Тверская области с 23 материалами каждая, Алтайский край – 22 материала, Свердловская область – 20, Республика Мордовия – 19 материалов.
Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг	<p>Экспертиза и сравнительная оценка финансовых услуг проводилась в 2017 г. в 8 субъектах Российской Федерации (в 2016 г. – 9, в 2015 г. – 6). Все три года (2015 – 2017) безусловное лидерство держит Свердловская область со 150 экспертизами (в 2016 г. – 215, в 2015 г. – 92). В текущем отчетном периоде второе место заняла Оренбургская область с 26 экспертизами, третье место – Красноярский край с 17 экспертизами. В 2017 г. в Тверской области было осуществлено 7 экспертиз и сравнительных оценок в сфере финансовых услуг.</p> <p>В Свердловской области из указанных 150 экспертиз (сравнительных оценок) 131 произведены в консультационных пунктах, из них 91 – для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей.</p>

## Пассажирооборот по видам транспорта

		январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
		тыс. человек											
ВСЕГО	2016	913 358,6	961 951,9	1 037 10,9	1 041 041,6	1 042 896,8	1 020 109,1	983 842,5	995 986,1	1 039 623,3	1 060 199,9	1 034 512,7	1 051 903,3
	2017	940 492,6	937 595,2	1 056 67,5	1 036 285,0	1 043 372,8	1 011 863,8	991 265,2	1 001 508,0	1 031 088,3	1 061 999,3	1 031 909,9	1 044 779,0
	в % к прошлому году	103,0	97,5	101,9	99,5	100,0	99,2	100,8	100,6	99,2	100,2	99,7	99,3
	в % к предыдущему месяцу	89,4	99,7	112,7	98,0	100,7	97,0	98,0	101,0	103,0	103,0	97,2	101,2
в том числе:													
Железнодорожный	2016	69 033,4	72 256,3	79 616,5	82 369,1	90 003,0	91 839,0	95 648,8	93 915,0	93 220,9	94 481,6	88 675,1	88 933,7
	2017	77 694,1	76 725,3	90 385,0	89 724,0	97 321,3	99 593,7	103 712,8	103 279,1	99 140,9	98 618,8	92 402,4	92 685,5
автобусный <sup>1)</sup>	2016	838 245,8	883 925,6	950 830,7	951 453,8	943 616,5	916 145,9	873 560,0	887 390,5	934 337,5	955 378,9	937 580,6	954 929,9
	2017	855 476,1	854 107,7	958 792,0	938 105,5	935 083,8	898 901,1	870 989,7	881 452,3	918 468,3	952 801,5	930 867,3	943 676,4
внутренний водный	2016	107,8	114,9	135,7	333,4	1 665,2	2 278,2	2 942,6	2 884,4	1 592,3	987,6	296,2	130,1
	2017	142,0	157,8	161,8	372,7	1 416,2	1 776,3	2 642,8	2 665,9	1 479,0	937,6	432,6	169,9
морской	2016	450,5	496,6	601,3	925,4	726,8	1 131,3	1 584,2	1 494,1	1 320,6	1 632,5	1 402,2	1 255,5
	2017	542,8	502,8	667,0	642,0	857,3	1 188,1	1 893,4	2 091,4	1 312,0	743,0	649,5	626,0
воздушный <sup>2)</sup>	2016	5 521,1	5 158,5	5 826,7	5 959,9	6 885,3	8 714,7	10 106,9	10 302,1	9 152,0	7 719,3	6 558,6	6 654,1
(транспортная авиация)	2017	6 637,6	6 101,6	6 961,7	7 440,8	8 694,2	10 404,6	12 026,5	12 019,3	10 688,1	8 898,4	7 558,1	7 621,2

		январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
млн пассажиро-км													
ВСЕГО	2016	31 299,6	28 253,4	31 515,3	32 399,4	36 129,3	43 481,9	51 141,6	52 020,2	43 599,6	38 293,9	34 643,5	34 959,8
	2017	34 368,2	30 910,2	35 175,4	36 431,0	40 439,6	47 511,8	55 271,6	55 555,3	46 954,1	41 257,4	37 302,9	37 946,7
	в % к прошлому году	109,8	109,4	111,6	112,4	111,9	109,3	108,1	106,8	107,7	107,7	107,7	108,5
	в % к предыдущему месяцу	98,3	89,9	113,8	103,6	111,0	117,5	116,3	100,5	84,5	87,9	90,4	101,7
в том числе:													
Железнодорожный	2016	8 662,3	6 747,2	7 775,3	8 252,3	9 712,8	12 682,7	16 608,2	16 880,7	11 198,0	9 181,6	8 502,4	8 416,1
	2017	8 529,9	6 791,0	7 790,1	8 284,3	9 472,7	12 218,9	16 057,9	16 231,5	10 977,6	9 310,3	8 598,9	8 832,7
автобусный <sup>1)</sup>	2016	8 932,5	9 016,6	9 650,2	9 773,2	9 962,0	9 877,8	9 957,5	10 050,9	10 034,7	10 064,0	9 769,5	9 796,5
	2017	8 868,0	8 812,3	9 771,1	9 723,9	9 885,7	9 833,1	9 840,7	9 929,0	9 877,5	10 006,8	9 696,2	9 775,2
внутренний водный	2016	0,64	0,64	0,74	2,75	63,65	115,67	135,51	138,10	72,93	16,83	1,51	1,55
	2017	0,86	0,92	1,00	2,80	62,72	102,13	135,42	132,96	82,00	17,92	1,61	0,82
морской	2016	3,03	3,95	3,44	3,85	4,51	9,86	14,53	17,22	13,58	5,30	4,96	3,89
	2017	3,14	3,28	3,45	3,94	4,94	8,95	14,92	16,18	11,11	5,14	3,82	3,93
воздушный <sup>2)</sup>	2016	13 701,1	12 485,0	14 085,6	14 367,3	16 386,3	20 795,9	24 425,9	24 933,3	22 280,4	19 026,2	16 365,1	16 741,8
(транспортная авиация)	2017	16 966,3	15 302,7	17 609,7	18 416,1	21 013,5	25 348,7	29 222,7	29 245,7	26 005,9	21 917,2	19 002,4	19 334,0
1) Без учета объемов, выполненных по заказам и туристско-экскурсионным маршрутам.													
2) Данные Росавиации.													