

# **Государственный доклад**

**«Защита прав потребителей  
в Российской Федерации  
в 2024 году»**

ББК 67.404(2Рос)1

340

340        **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2024 году:  
Государственный доклад. – Москва : Федеральная служба по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2025.– 442 с.

ISBN 978–5–7508–2352–9

Подписано в печать 20.05.2025

Формат 60×84/8

Печ. л. 55,25

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека, 2025

## Содержание

Введение .....	4
1. Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей .....	6
1.1. Недобросовестные практики на потребительском рынке .....	31
2. Результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка .....	43
2.1. Розничная торговля .....	43
2.2. Маркировка товаров средствами идентификации .....	101
2.3. Финансовые услуги .....	118
2.4. Жилищно-коммунальные услуги .....	149
2.5. Долевое строительство жилья .....	164
2.6. Услуги связи .....	173
2.7. Туристские услуги .....	186
2.8. Транспортные услуги .....	207
2.9. Медицинские услуги .....	220
2.10. Образовательные услуги .....	237
3. Судебная защита прав потребителей .....	254
3.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах .....	254
3.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации и Конституционного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей .....	274
4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей .....	283
4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации .....	283
4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления .....	322
4.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей .....	331
5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей .....	344
5.1. Информационно-аналитический отчёт по результатам анализа деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей при Центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации .....	344
5.2. Всемирный день прав потребителей под девизом «Fair and responsible AI for consumers» – «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей» .....	364
5.3. Информационно-аналитический отчет по результатам анализа функционирования Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в 2024 году .....	377
6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей .....	381
<i>Приложение 1. Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей .....</i>	<i>390</i>
<i>Приложение 2. Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по финансовой грамотности .....</i>	<i>414</i>
<i>Приложение 3. Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2021–2024 годы) .....</i>	<i>436</i>
<i>Приложение 4. Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2024 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии .....</i>	<i>439</i>
<i>Приложение 5. Перечень рекомендаций ЕЭК по защите прав потребителей .....</i>	<i>441</i>

---

## Введение

---

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2024 году» (далее – Доклад) подготовлен 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> и Положением о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

Согласно данному Положению Доклад является официальным документом, подготавливаемым 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 контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, дальнейшего совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

Доклад служит важным источником информации о текущем и перспективном состоянии правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, основу которого все последние годы во-многом определяет Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, закрепившая тезис о том, что государство признает потребителя менее защищенной стороной в отношениях с профессиональными субъектами предпринимательской деятельности и потому нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов.

Новым значимым достижением в этом направлении и одновременно весомым практическим шагом вперед в деле формирования общей правовой базы Союзного государства стало утверждение Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 г. № 6 единых правил в области защиты прав потребителей.

Единые правила – это фактически инновационный нормативный правовой акт, вобравший в себя не только лучшие подходы, наработанные и апробированные многолетней национальной правоприменительной практикой Российской Федерации и Республики Беларусь, но и, что немаловажно, содержащий немало актуальных новаций, призванных стать новой системной основой для формирования правоприменительной практики, результаты которой традиционно формируют весомую часть Доклада.

За отчетный год осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, как и в 2022–2023 годах, основывалось не только на нормах Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»<sup>2</sup>, но и требованиях к его проведению, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. № 336, результатом чего вновь стало приоритетное внимание к проведению профилактических мероприятий.

---

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

<sup>2</sup> Далее – Закон № 248-ФЗ.

Поскольку значимая и весомая роль в деле непосредственной защиты прав потребителей отводится органам судебной власти, а состояние судебной защиты потребительских прав граждан и степень удовлетворения соответствующих требований потребителей может рассматриваться в качестве показателя, характеризующего достигнутый уровень правопорядка в данной области, одним из важнейших является раздел Доклада, посвященный судебной практике в области защиты прав потребителей.

В 2024 году общая сумма, присужденная судами к взысканию по удовлетворенным искам (их доля составила 87,4 %), составила 43,3 млрд руб. (включая возмещение морального вреда).

С учетом закрепленной в Законе «О защите прав потребителей» системы органов, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, Доклад содержит обобщенную информацию о результатах соответствующей деятельности, осуществляемой в пределах компетенции органами государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), о проводимых ими мероприятиях, формах и направлениях взаимодействия в данной сфере.

В целом можно констатировать, что в 2024 году помимо продолжения работы по совершенствованию правового регулирования отношений с участием потребителей в рамках национального законодательства была успешно реализована концепция по разработке соответствующего источника права на уровне Союзного государства в целях обеспечения равных потребительских прав его граждан, а практические действия Роспотребнадзора (его территориальных органов), связанные с реализацией контрольных (надзорных) и профилактических функций, компетенций по участию в судебной защите потребителей, во взаимосвязи с соответствующей деятельностью других участников национальной системы защиты прав потребителей продолжали обеспечивать высокий уровень правовой защищенности граждан на потребительском рынке.

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



А.Ю. Попова

## **1. Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей**

---

Поскольку одной из основных задач, определенных в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года<sup>3</sup>, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, является совершенствование и своевременная актуализация законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, Роспотребнадзором в 2024 году велась целенаправленная работа по исполнению данной задачи, в том числе связанная с принятием новых нормативных правовых актов, призванных повысить действенность обеспечения защиты прав потребителей.

Так, например, во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 18 мая 2024 г. № ММ-П50-14608 Роспотребнадзором был разработан проект федерального закона «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – законопроект, проект федерального закона), которым предлагалось дополнить статью 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»<sup>4</sup> новым пунктом 3.1, предусматривающим запрет на навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг), в том числе путем проставления продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии с их приобретением (оказанием, выполнением).

Положения проекта федерального закона, были направлены на решение проблематики, связанной с совершением хозяйствующими субъектами противоправных фактических действий (недобросовестных преддоговорных практик), что в полной мере соответствует основным целям Стратегии, предусматривающим предотвращение недобросовестных практик, которые отрицательно сказываются на потребителях, а также направлены на гармонизацию законодательства, в частности с частью 2.1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, устанавливающей административную ответственность за совершение проектируемыми нормами материального права противоправных действий.

Решение проблемы навязывания потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату имеет большое общественное и социальное значение, поскольку такие действия хозяйствующих субъектов зачастую основаны на манипулировании, угрозе применения к потребителю негативных последствий от принятия условий (отказ в заключении договора, неприменение скидки на товар или услугу, взыскание с потребителя убытков или неустойки и т. п.), когда контролируемые лица для максимизации своей прибыли (дохода) применяют различные преддоговорные практики, воздействующие на волю потребителя, вследствие чего потребителем заключаются самостоятельные дополнительные договоры на невыгодных для него условиях либо, когда неравенство переговорных возможностей существенно затруднило для потребителя согласование иного, чем предложено контролируемым лицом, и т. п. (см. постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 3 апреля 2023 г. № 14-П).

Анализ правоприменительной практики, осуществляемый Роспотребнадзором в рамках подготовки в соответствии с пунктом 6 статьи 40 Закона № 2300-1 ежегодного

---

<sup>3</sup> Далее – Стратегия.

<sup>4</sup> Далее – Закон «О защите прав потребителей».

государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, показал не только сохраняющуюся на протяжении многих лет актуальность указанной проблематики, но и множественную вариативность и разнообразие способов совершения хозяйствующими субъектами недобросовестных практик, направленных на навязывание дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату, которое, как правило, связано прежде всего с совершением фактических активных действий хозяйствующих субъектов, имеющих место быть до заключения договора с потребителем.

Так, одной из самых распространенных недобросовестных практик, как показал анализ поступающих в Роспотребнадзор и Банк России обращений потребителей, стала практика, при которой хозяйствующие субъекты при реализации авиабилетов и железнодорожных билетов дистанционным способом (через мобильное приложение или сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет) заведомо предоставляют в форме основного договора согласие потребителя на заключение договора добровольного страхования в виде отметки («галочки»), подтверждающей намерение заключить дополнительный договор (автоматическое согласие).

Аналогичная проблематика, связанная с автоматическим согласием потребителя на заключение дополнительного договора, имела место и в потребительском кредитовании, решение которой нашло своё отражение в принятии Федерального закона от 24 июля 2023 г. № 359-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Между тем, иные сферы потребительских правоотношений подобных запрещающих правовых норм не содержат, что сохраняло актуальность проблемы навязывания дополнительных товаров (работ, услуг).

Также, несмотря на разъяснения Конституционного Суда Российской Федерации, отраженные в постановлении от 3 апреля 2023 г. № 14-П, актуальными остаются споры потребителей с автосалонами по факту навязывания дополнительных услуг при приобретении транспортных средств<sup>5</sup>.

Кроме этого, начиная с 2022 года Роспотребнадзором наблюдался рост числа поступающих обращений граждан, содержащих жалобы на взимание с собственников многоквартирного дома платы за оказание услуг, не относящихся к услугам по содержанию и ремонту жилого помещения и коммунальным услугам, в частности таких как «телетрансляция», «страхование имущества», «консьерж», «кабельное телевидение» и др. Как следует из большинства поступающих обращений граждан в платежных документах (квитанциях) на оплату жилищно-коммунальных услуг помимо строк об оплате «основных» услуг включаются строки об оплате дополнительных услуг, отдельные договоры с потребителями на предоставление таких дополнительных услуг не заключаются, согласие потребителей на их оказание исполнителем не получается.

При этом потребители (собственники жилых помещений в многоквартирном доме), в частности относящиеся к социально уязвимой категории граждан (пенсионеры, инвалиды и т. п.), зачастую производя оплату по представленному исполнителем платежному документу, добросовестно заблуждаются относительно оплаты исключительно жилищно-коммунальных услуг, техническая возможность выбора оплаты потребителем конкретных услуг (только жилищных или коммунальных, или

---

<sup>5</sup> <https://pravo.ru/auto/news/247812/>, Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 11.07.2023 № 88-15602/2023 и др.

дополнительных), а также выбор исполнителей таких услуг, как правило, в принципе отсутствует<sup>6</sup>.

Анализ правоприменительной практики показал необходимость решения проблематики, связанной с совершением хозяйствующими субъектами фактических действий, направленных причинение потребителю имущественного ущерба.

Итогом проделанной работы стало подписание Президентом Российской Федерации В.В. Путиным Федерального закона от 7 апреля 2025 г. № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», который вступает в силу с 1 сентября 2025 года. Положения новой редакции статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» будут способствовать неукоснительному соблюдению закрепленного статьей 421 Гражданского кодекса Российской Федерации принципа свободы договора, а также обеспечат эффективную защиту наиболее слабой стороны в обязательстве (потребителя).

Также во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 31 октября 2024 г. № ДГ-П36-36523 Роспотребнадзор в отчетном году осуществлял работу по переизданию нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, являющихся предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, которые включены в Перечень нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, нормативных правовых актов, отдельных положений нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, правовых актов, отдельных положений правовых актов, групп правовых актов исполнительных и распорядительных органов государственной власти РСФСР и Союза ССР, решений Государственной комиссии по радиочастотам, содержащих обязательные требования, в отношении которых не применяются положения частей 1, 2 и 3 статьи 15 Федерального закона «Об обязательных требованиях в Российской Федерации», утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2467.

Соответствующая деятельность организована прежде всего в отношении тех нормативных правовых актов, в соответствии с которыми Роспотребнадзор осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, – это Правила оказания платных ветеринарных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 г. № 898 (далее – Правила № 898), Правила оказания услуг автостоянок, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 г. № 795 (далее – Правила № 795), и Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. № 290 (далее – Правила 290).

Указанная работа связана с тем, что оценка соблюдения обязательных требований вышеназванных нормативных правовых актов, в том числе привлечение к административной ответственности за их несоблюдение допускаются исключительно до 1 сентября 2025 года.

Проекты постановлений разрабатывались на основе Правил № 898, Правил № 795 и Правил № 290, из которых исключены нормы, дублирующие положения Закона «О защите прав потребителей» (которые, в том числе находятся в названных

---

<sup>6</sup>[https://rapsinews.ru/judicial\\_news/20240321/309733856.html](https://rapsinews.ru/judicial_news/20240321/309733856.html),  
<https://ksrf.ru/ru/Sessions/Plan/Pages/default.aspx>.



правилах в не актуализированной форме), с целью соблюдения одного из основных принципов установления обязательных требований, определенных в Федеральном законе от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации»<sup>7</sup> – правовой определенности и системности, обеспечивающей отсутствие их дублирования (статья 7 Закона № 247-ФЗ).

Принятие проектов постановлений позволит обеспечить непрерывность регулирования, предусмотренного Правилами № 898, Правилами № 795 и Правилами № 290.

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2024 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 27 ноября 2023 г. № 849 «Об утверждении основных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, её территориальных органов и организаций на 2024 год», в числе которых совершенствование федерального государственного контроля (надзора) за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, в том числе в соответствии с правовым регулированием, установленным Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»<sup>8</sup>, Законом № 247-ФЗ и КоАП РФ.

*Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей*

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 990 «Об утверждении Правил разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям» и руководствуясь статьей 44 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» была разработана и приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 971 от 19 декабря 2023 г. утверждена Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям на 2024 год.

В целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора было проведено всего 352 118 профилактических мероприятия, что в 1,3 раза больше, чем в 2023 году (275 834 мероприятия), в том числе:

*1. Информирование по вопросам соблюдения обязательных требований*

В 2024 году было проведено 81 680 мероприятий по информированию (23 % от общего числа всех проведенных профилактических мероприятий), что на 35 % больше, чем в 2023 году (60 293 мероприятия). Из них:

---

<sup>7</sup> Далее – Закон № 247-ФЗ.

<sup>8</sup> Далее – Закон № 248-ФЗ.

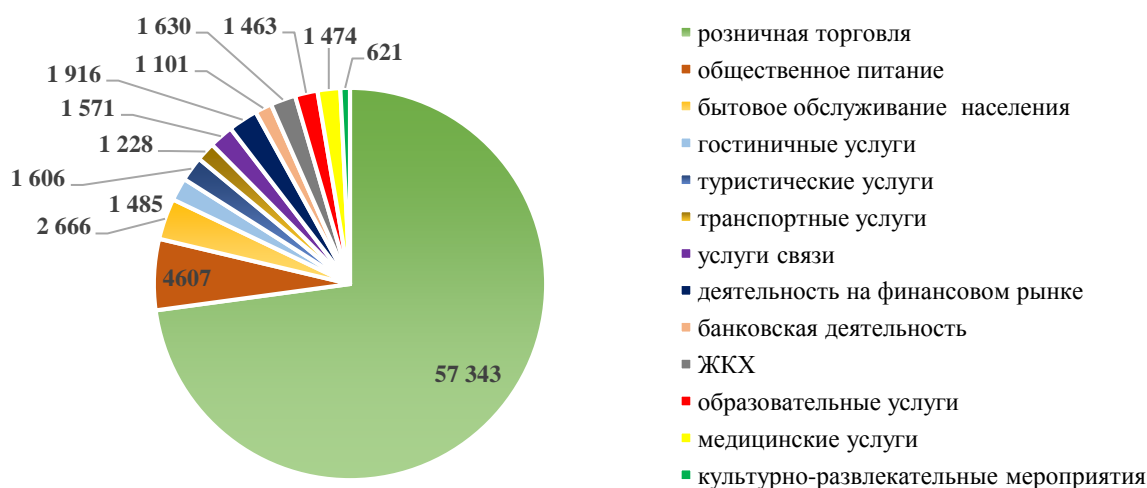
– выступления и публикации в СМИ и на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, тематика которых содержала полезную информацию не только с целью просвещения потребителей, но и представителей бизнес-сообщества;

– распространение печатных изданий, плакатов, буклетов;

– обучающие семинары для хозяйствующих субъектов по следующим сферам их деятельности (туристские, гостиничные, медицинские, бытовые услуги и пр.);

– выездные встречи с представителями хозяйствующих субъектов (на территориях торговых центров для работников торговли и общественного питания).

Структура информирования по вопросам соблюдения обязательных требований по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.1.



**Рис. 1.1.** Структура информирований по сегментам потребительского рынка

Так, например, Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю (далее – Управление) было рассмотрено обращение потребителя с жалобой на скользкий пол и наличие порога в виде ступени при выходе (входе) из магазина «Gerry Weber», которые могут привести к риску падения. Управлением проведено информирование хозяйствующего субъекта по вопросу соблюдения обязательных требований законодательства о защите прав потребителей. Индивидуальный предприниматель сообщил о принятых мерах: в магазине придверный коврик заменен на противоскользящий ковер с ворсовым покрытием большего размера, а также добавлен еще один противоскользящий ковер с ворсовым покрытием после ступени. Обновлено объявление, размещенное на двери магазина «Осторожно! Скользкий пол!».

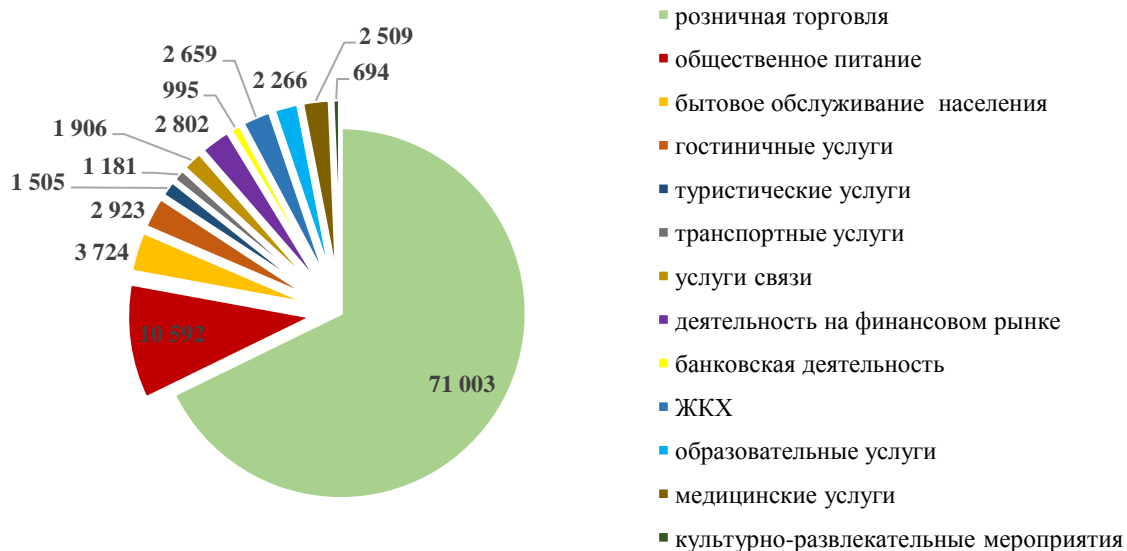
Также в 2024 году Управлением по результатам многочисленных обращений граждан по факту уклонения ПАО «Ростелеком» от расторжения договора об оказании услуг связи (услуги телематической связи, услуги телефонной связи, услуги связи для целей кабельного вещания) и оспариванию необоснованной задолженности, возникшей после расторжения договора, Управлением было проведено неоднократное информирование о недопустимости нарушения обязательных требований в отношении ПАО «Ростелеком». По результатам информирования все договоры об оказании услуг связи с потребителями были расторгнуты надлежащим образом, осуществлен перерасчет задолженности в полном объеме. Указанное позволило защитить права потребителей в досудебном порядке и добиться разрешения имущественного спора с оператором связи без обращения в суд.

## 2. Консультирование

В соответствии со ст. 50 Закона № 248-ФЗ должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в 2024 году было предоставлено 108 612 (31 % от общего числа всех проведенных профилактических мероприятий) консультаций юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям по вопросам, связанным с организацией и осуществлением федерального государственного контроля (надзора) в сфере защиты прав потребителей, что в 1,2 раза больше, чем в 2023 году (89 575 консультаций).

Консультирование проводилось с использованием всего спектра возможностей как в устном, так и в письменном формате, в том числе в рамках проведения обучающих мероприятий, профилактических визитов, «Дней открытых дверей для предпринимателей», посредством личного обращения, по телефонной связи, электронной почте либо видео-конференц-связи.

Структура консультирований по вопросам соблюдения обязательных требований по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.2.



**Рис. 1.2.** Структура консультирований по сегментам потребительского рынка

Так, например, в 2024 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (далее – Управление) обратился потребитель с жалобой на действия страховой компании по вопросу отказа в выплате страхового возмещения в связи со смертью заемщика (страхователя) по кредитному договору с банком.

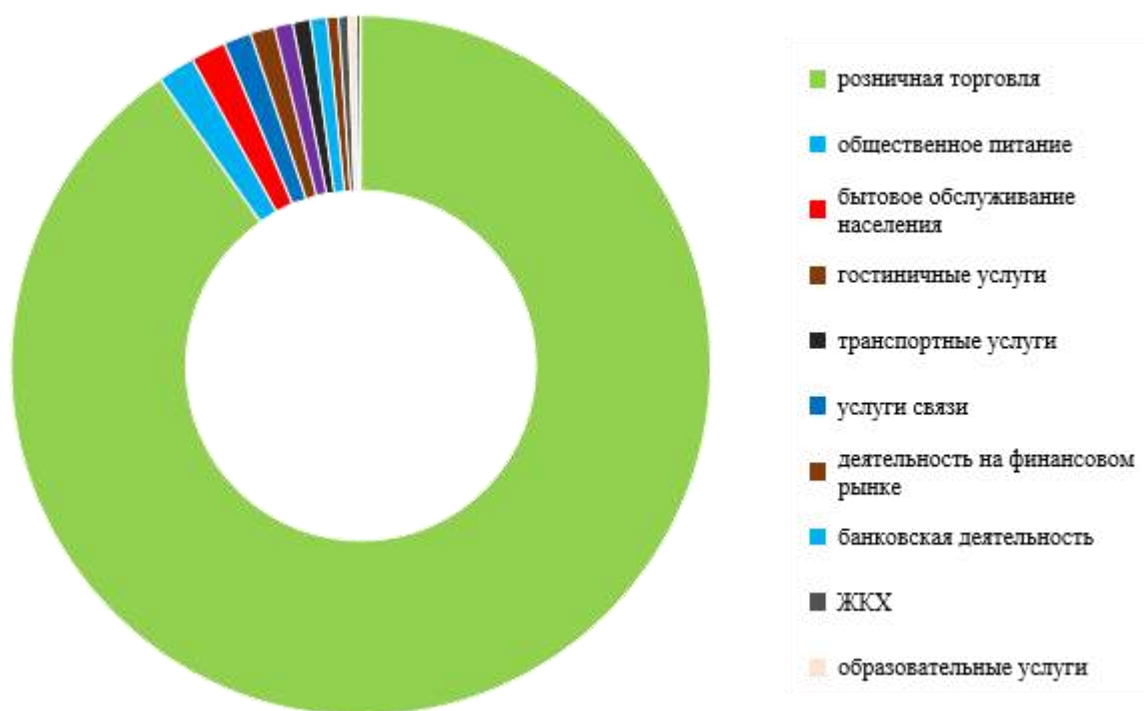
При рассмотрении обращения было установлено, что при заключении договора страхования до страхователя не была доведена необходимая и достоверная информация о страховой услуге (медицинских противопоказаниях, применяемых страховой компанией при принятии решения о выплате страховой суммы по страховому случаю). Также было установлено, что договор страхования не содержал обязанность страхователя предоставлять сведения о диагнозе страхователя, о которой потребитель (наследник) узнал только при оформлении документов при вступлении в права наследования и проведения, в связи с этим судебно-медицинской экспертизы страхового случая.

Управлением с контролируемым лицом – страховой компанией было проведено консультирование, по результатам которого страховая компания выплатила потребителю (наследнику) денежную сумму в размере 3,4 млн руб.

### 3. Объявление предостережения

В 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора, в целях недопустимости нарушения обязательных требований было объявлено 125 325 предостережений юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (36 % от общего числа всех проведенных мероприятий), что в 1,3 раза больше, чем в 2023 году (94 376 предостережений).

Структура объявленных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.3.



**Рис. 1.3.** Структура выданных предостережений по сегментам потребительского рынка

Наибольшее число предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований было объявлено предприятиям розничной торговли – 111 626 (89 %) предостережения, в сфере услуг – 13 699 (11 %), из них:

- общественное питание – 2104;
- бытовое обслуживание – 2059;
- услуги связи – 1576;
- деятельность на финансовом рынке – 1337;
- медицинские услуги – 1056;
- транспортные услуги – 996;
- банковская деятельность – 988;
- гостиничные услуги – 702;
- ЖКХ – 515;
- образовательные услуги – 445;
- платные юридические услуги – 250.

В табл. 1.1 представлены данные территориальных органов Роспотребнадзора, с наибольшим показателем по числу объявленных предостережений.

Таблица 1.1

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем  
по числу объявленных предостережений**

Российская Федерация	125 325
г. Москва	30 123
Московская область	6979
Ростовская область	4914
Красноярский край	3679
Республика Татарстан	3453
Самарская область	3078
Алтайский край	3063
Республика Башкортостан	2990
Удмуртская Республика	2598
Ставропольский край	2500

Так, в 2024 году в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области (далее – Управление) обратилась гражданка с жалобой на действия хозяйствующего субъекта, который оказал ей некачественные юридические услуги.

Гражданка обратилась в юридическую компанию с целью получения юридической помощи в связи с необходимостью признания её мобилизованного на СВО сына, военнопленным. Обществом с ней были заключены договоры об оказании юридических услуг общей стоимостью 100 тыс. руб., предметом которых являлись следующие услуги: правовой анализ, изучение представленных документов, подбор нормативно-правовой базы, подготовка документов по социальному вопросу и военному делу, представление интересов в государственных органах.

Вместе с тем, в связи с ненадлежащим выполнением исполнителем обязательств по договору, потребителем была направлена претензия с требованием о расторжении договоров об оказании юридических услуг и возврате денежных средств в полном размере, которая оставлена без удовлетворения.

В рамках рассмотрения данного обращения, в связи с установлением фактов включения в договор об оказании юридических услуг условий, ущемляющих права потребителей, а также отсутствия обязательной информации, Управлением Обществу было объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Одновременно, Управлением было подано исковое заявление в суд в защиту нарушенных прав потребителя о взыскании денежных средств за некачественно оказанные юридические услуги, компенсацию морального вреда, штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

В ходе судебного рассмотрения юридическая компания добровольно вернула денежные средства, оплаченные по договорам. Батайским городским судом Ростовской области были удовлетворены иски о взыскании в пользу потребителя компенсации морального вреда в размере 5 тыс. руб. и уплаты 50 % штрафа от присужденной суммы в размере 52,5 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю (далее – Управление) было рассмотрено обращение потребителя, содержащее сведения о продаже в сети Интернет (на сайте «elkniga.ru») аудиокниг Чхартишвили Григория Шалвовича (псевдоним Борис Акунин), Быкова Дмитрия Львовича, включенных в реестр

иностранных агентов, с неверным указанием информации о классификации информационной продукции.

Указанные сведения послужили основанием для объявления издательскому дому предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

По результатам рассмотрения предостережения хозяйствующий субъектом (издательским домом) сайт «elkniga.ru» был удален из информационно-коммуникационной сети Интернет.

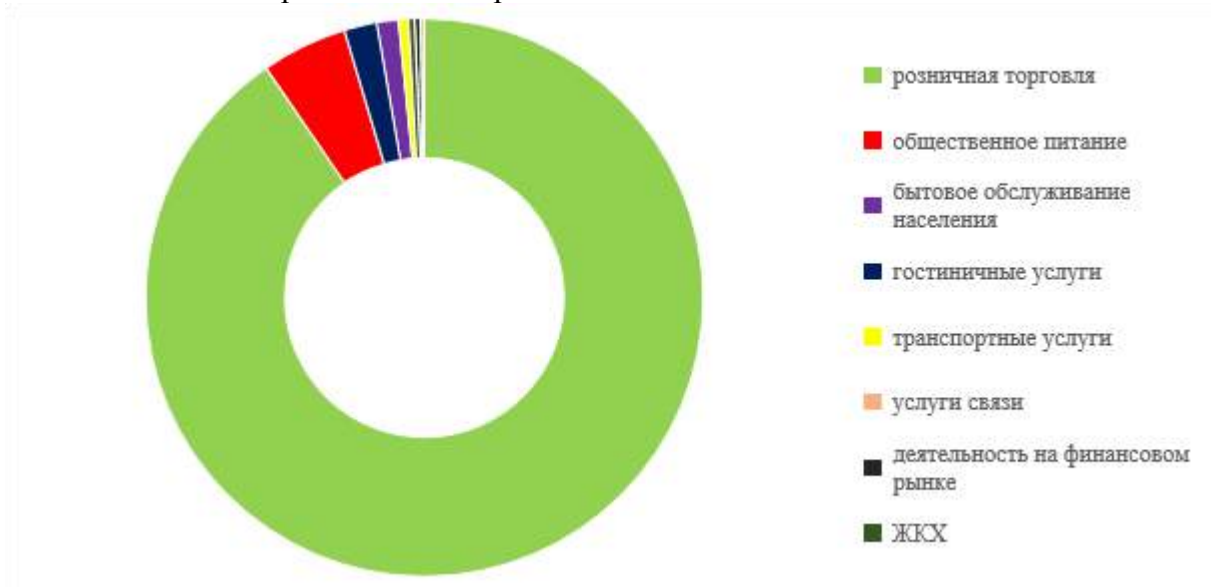
#### 4. Самообследование

В 2024 году была продолжена реализация возможности прохождения контролируемыми лицами процедуры самообследования без принятия декларации о соблюдении обязательных требований посредством анонимного тестирования на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет.

Тестирование разработано для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность дистанционно и стационарно.

Всего в 2024 году было проведено 12 337 тестирования в рамках процедуры самообследования, что в 1,5 раз больше, чем в 2023 году (8054 тестирования)

Результаты прохождения контролируемыми лицами процедуры самообследования представлена на рис. 1.4.



**Рис. 1.4.** Структура прохождения процедуры самообследования по сегментам потребительского рынка

Наибольшее число тестирований контролируемыми лицами было пройдено в сегменте розничной торговли – 10 851 (88 %), в сфере услуг – 1486 (12 %), из них:

- общественное питание – 596;
- гостиничные услуги – 230;
- бытовое обслуживание – 155;
- транспортные услуги – 72;
- деятельность на финансовом рынке – 36;
- ЖКХ – 36;
- услуги связи – 31.

В табл. 1.2 представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу проведенных тестирований.



Таблица 1.2

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем  
по числу проведенных тестирований**

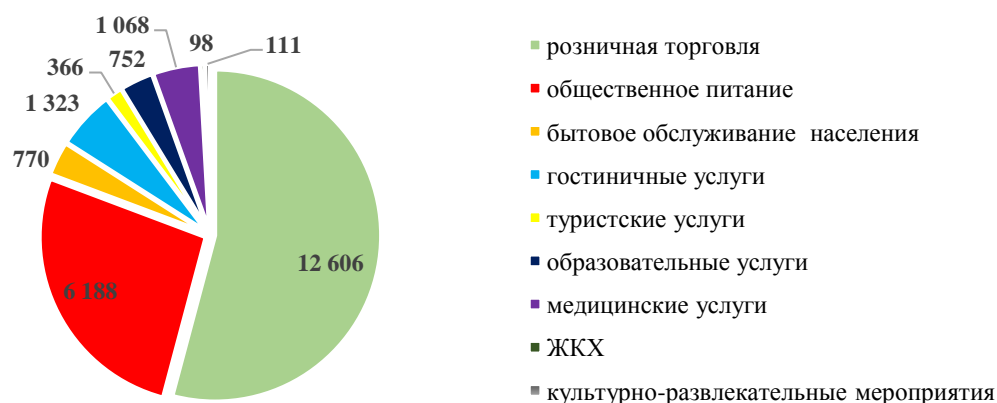
Российская Федерация	12 337
Ростовская область	2862
Московская область	1378
Ямало-Ненецкий АО	1191
Ленинградская область	1035
Республика Марий Эл	790
Республика Татарстан	761
Владимирская область	716
Приморский край	578
Амурская область	546
Тульская область	465

### 5. Профилактические визиты

В 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора в соответствии с требованиями Федерального закона № 248-ФЗ было проведено 24 164 профилактических визитов, что на 7 % больше, чем в 2023 году (23 537 профилактических визитов), в ходе которых контролируемые лица были проинформированы и проконсультированы:

- по вопросам, связанным с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора);
- о необходимости соблюдения обязательных требований, установленных законодательством о защите прав потребителей;
- об обязательных требованиях, предъявляемых к конкретным видам деятельности;
- о соответствии объекта контроля (его деятельности) критериям риска;
- об основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска;
- о видах, содержании и об интенсивности контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в отношении объекта контроля, исходя из его отнесения к соответствующей категории риска.

Структура проведенных профилактических визитов по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.5.



**Рис. 1.5.** Структура проведенных профилактических визитов  
по сегментам потребительского рынка

В табл. 1.3 представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу проведенных профилактических визитов.

Таблица 1.3

**Территориальных органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу проведенных профилактических визитов**

Российская Федерация	24 164
г. Москва	2642
Республика Татарстан	2492
Краснодарский край	2237
Ленинградская область	1398
Красноярский край	1060
Республика Башкортостан	963
г. Санкт-Петербург	803
Московская область	794
Приморский край	591
Чувашская Республика	541

В 2024 году Роспотребнадзором были выполнены следующие показатели результативности и эффективности программы профилактики:

- увеличение количества консультаций по разъяснению обязательных требований, рост в 2 раза;
- увеличение количества выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в 3,5 раза.

Таким образом, Роспотребнадзором в 2024 году было обеспечено достижение показателей результативности и эффективности Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, что позволило сделать вывод о накопленном положительном практическом опыте, связанном с формированием перечня профилактических мероприятий, которые будут проводиться территориальными органами Роспотребнадзора в следующем отчетном периоде.

В соответствии с п. 21 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 года № 1005<sup>9</sup>, федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей в 2024 году осуществлялся без проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий, аналогично периоду 2021–2023 гг., а возможность проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий была поставлена в четкую зависимость от непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан и от фактов причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, а также в случаях выявления индикаторов риска нарушения обязательных требований при условии обязательного согласования с органами прокуратуры поведения соответствующего контрольного (надзорного) мероприятия.

Общее количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в области защиты прав потребителей в 2024 году составило 133 116, что в 1,6 раза больше, чем количество мероприятий по контролю, проведенных в 2023 году – 82 585.

<sup>9</sup> Далее – Положение № 1005.



В соответствии с положениями главы 12 Федерального закона № 248-ФЗ в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 121 942 (91,6 %) контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом (84 761 выездное обследование и 37 181 мероприятие по наблюдению за соблюдением обязательных требований). Соответственно на долю иных контрольных (надзорных) мероприятий, предусматривающих взаимодействие с контролируемым лицом, а также документарную проверку, в отчетном периоде пришлось 8,4 % (11 174 контрольных (надзорных) мероприятия), что по сравнению с 2023 годом больше в 6 раз – в процентном выражении (в 2023 г. – 1,4 %), а в абсолютном – в 9,4 раза (в 2023 г. – 1184).

Детализированная структура контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных в 2024 году, в результате сформировалась следующим образом:

- 1303 (1,0 %) проверок, из них:
- 734 (56,3 %) выездных проверок,
- 569 (43,7 %) документарных проверок;
- 3386 (2,5 %) контрольных закупок;
- 37 181 (27,9 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 84 761 (63,7 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 3706 (2,8 %) инспекционных визитов;
- 858 (0,6 %) мероприятий по выборочному контролю;
- 1919 (1,4 %) мониторинговых закупок;
- 2 (0,002 %) рейдовых осмотров.

Структура контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ) и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации за период 2015–2024 гг. представлены в табл. 1.4.

Таблица 1.4

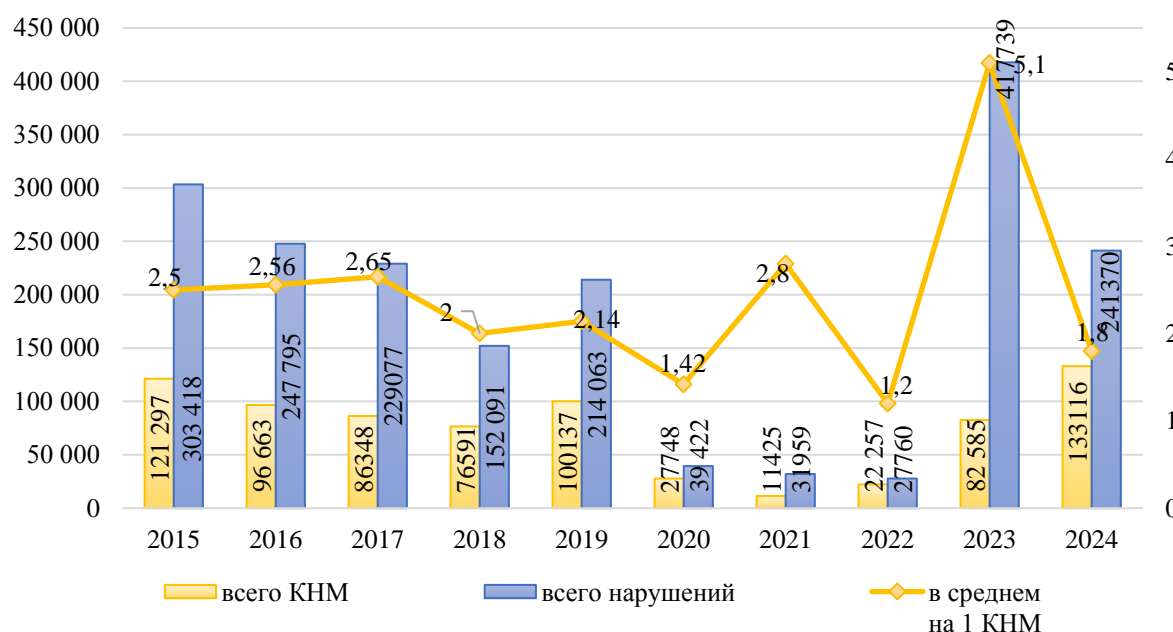
**Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2015–2024 гг.**

Годы	Проведено контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ)				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе:			всего	в среднем на 1 КНМ
		плановые проверки	внеплановые проверки	иные КНМ*		
2015	121 297	43 021	78 276	–	303 418	2,50
2016	96 540	18 968	77 572	–	247 708	2,57
2017	86 288	19 477	64 189	2 622	229 077	2,65
2018	75 798	3179	46 753	25 866	152 091	2,0
2019	98 140	–	85 213	12 927	214 063	2,2
2020	26 381	–	13 904	12 477	39 422	1,4
2021	11 387	–	7217	4170	31 959	2,8
2022	22 257	–	796	21 461	27 760	1,2
2023	82 585	–	805	81 780	417 739	5,1
2024	133 116	–	1303	131 813	241 370	1,8

\* Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))

Всего в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей проведено 1303 проверки (документарные и выездные), что на 62 % больше, чем в 2023 году (805).

Показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к количеству контрольных (надзорных) мероприятий в 2024 году снизился в 2,8 раза и составил 1,8 (в 2023 г. – 5,1). Количество контрольных (надзорных) мероприятий, выявленных нарушений обязательных требований и показатель среднего количества выявленных нарушений при одном контрольном (надзорном) мероприятии в сфере защиты прав потребителей в 2015–2024 гг. представлены на рис. 1.6.



**Рис. 1.6.** Количество контрольных (надзорных) мероприятий и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2015–2024 гг.

Как и в предыдущие годы, в субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одном контрольном (надзорном) мероприятии существенно варьируется. В табл. 1.5 представлены данные о проведенных контрольных (надзорных) мероприятиях и выявленных нарушениях обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2024 году в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 1.5

**Количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2024 г. в отдельных субъектах Российской Федерации**

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных КНМ	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 КНМ, ед.
1	2	3	4
Российская Федерация	133 116	241 370	1,8

Продолжение табл. 1.5

1	2	3	4
Свердловская область	2356	11305	4,8
Курская область	302	1295	4,3
Республика Мордовия	403	1510	3,7
Республика Марий Эл	636	2191	3,4
г. Москва	20869	69883	3,3
Алтайский край	4508	14483	3,2
Курганская область	1236	3930	3,2
Вологодская область	2359	7405	3,1
Владимирская область	1112	3282	3
Тульская область	1350	4043	3
Кемеровская область – Кузбасс	2450	7018	2,9
Костромская область	252	676	2,7
Орловская область	1585	4031	2,5
Липецкая область	1385	3386	2,4
Тюменская область	1743	4135	2,4
Республика Татарстан	2603	5969	2,3
Саратовская область	1702	3892	2,3
Брянская область	500	1083	2,2
Красноярский край	3263	7030	2,2
Ленинградская область	4611	10004	2,2
Пензенская область	648	1428	2,2
Республика Хакасия	277	609	2,2
Челябинская область	1527	3113	2,04
Московская область	5792	11768	2,03
Новгородская область	850	1605	1,9
Оренбургская область	1794	3468	1,9
Тамбовская область	1062	1982	1,9
г. Санкт-Петербург	726	1296	1,8
Ивановская область	901	1577	1,8
Томская область	529	963	1,8
Псковская область	1040	1739	1,7
Республика Бурятия	311	534	1,7
Тверская область	817	1367	1,7
Пермский край	1941	3089	1,6
Амурская область	1197	1394	1,2
Забайкальский край	826	979	1,2
Калининградская область	958	1167	1,2
Иркутская область	1310	1496	1,1
Республика Коми	800	881	1,1
Республика Саха (Якутия)	669	747	1,1
Республика Карелия	422	446	1,05

Продолжение табл. 1.5

1	2	3	4
Омская область	1873	1925	1,03
Ульяновская область	976	994	1,01
Карачаево-Черкесская Республика	344	335	1
Республика Калмыкия	206	200	1
Самарская область	2325	2268	1
Ярославская область	285	275	1
Воронежская область	1356	1255	0,93
Волгоградская область	1306	1216	0,9
Еврейская автономная область	221	196	0,9
Камчатский край	627	576	0,9
Смоленская область	846	724	0,9
Хабаровский край	2305	2052	0,9
Чувашская Республика	951	861	0,9
Ненецкий автономный округ	70	58	0,8
Республика Башкортостан	5781	4650	0,8
Сахалинская область	415	345	0,8
Удмуртская Республика	2654	2108	0,8
Краснодарский край	2469	1849	0,77
Приморский край	468	317	0,7
Республика Крым	575	381	0,7
Рязанская область	846	602	0,7
Ханты-Мансийский автономный округ	2323	1719	0,7
Магаданская область	417	256	0,6
Ямало-Ненецкий автономный округ	1900	1048	0,6
Белгородская область	700	378	0,5
Республика Дагестан	379	184	0,5
Республика Ингушетия	77	42	0,5
Республика Северная Осетия – Алания	353	173	0,5
Ростовская область	6595	3264	0,5
Архангельская область	1798	668	0,4
Новосибирская область	1093	460	0,4
Республика Адыгея	594	220	0,4
г. Севастополь	111	32	0,3
Кабардино-Балкарская Республика	312	106	0,3
Нижегородская область	612	192	0,3
Республика Алтай	333	109	0,3
Астраханская область	1127	260	0,2
Калужская область	1601	259	0,2
Кировская область	445	89	0,2
Республика Тыва	710	164	0,2

Продолжение табл. 1.5

1	2	3	4
Ставропольский край	2091	321	0,2
Чеченская Республика	17	2	0,1
Чукотский автономный округ	36	5	0,1
Мурманская область	2947	33	0,01
Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту	24	0	0

Нарушения выявлены по результатам 96 168 контрольных (надзорных) мероприятий, при этом 10,6 % (10 216 мероприятий), проводимых при взаимодействии с контролируемым лицом и 89,4 % (85 952 мероприятия) мероприятий, проводимых без взаимодействия с контролируемым лицом (в 2023 г. 1,8 % и 98,3 % соответственно).

При этом количество нарушений обязательных требований, выявленных в рамках проведения контрольного (надзорного) мероприятия со взаимодействием с контролируемым лицом, составило в 2024 году всего 54 665 или в среднем 5,4 нарушения на 1 контрольное (надзорное) мероприятие, а количество нарушений обязательных требований, выявленных в рамках проведения контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом – 186 705 или в среднем 2,2 нарушения на 1 контрольное (надзорное) мероприятие. Таким образом, представленная статистика свидетельствует об очевидной эффективности проведения контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием с контролируемым лицом.

Наибольшее количество контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (наблюдение за соблюдением обязательных требований и выездные обследования) проведено в сфере розничной торговли – 115 410 ед. или 95 %.

В сфере услуг число мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями составило 6532 ед. или 5 %, из которых 667 мероприятий (10,2 %) проведено в сфере оказания медицинских услуг, 1133 мероприятия (17,3 %) – общественное питание, 1086 мероприятий (16,6 %) – бытовое обслуживание населения.

Среди нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», по – прежнему сохраняется высокая доля нарушений права потребителей на информацию (статьи 8–10 Закона «О защите прав потребителей») – 45,1 % (2024 г. – 46,6 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг. представлена в табл. 1.6.

Таблица 1.6

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований  
при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав  
потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей – всего	303 418	247 795	229 077	152 091	214 063	39 422	31 959	27 760	417 739	241 370
из них нарушений Закона «О защите прав потребителей»	171 978	136 878	121 066	75 430	115 234	18 556	14 440	10 635	36 704	57 496
в т. ч. по статьям: Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	15 584	14 783	10 262	6 750	9 393	1 399	1 412	658	3 535	15 612
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	6 216	4 974	3 717	2 151	3 572	397	345	182	577	868
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	8 953	7 711	7 312	5 169	5 864	1 187	816	262	894	4 055
Статьи 8–10 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	102 731	80 114	72 271	44 394	73 666	11 369	7 722	682	24 206	25 937
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 828	3 666	2 539	1 922	3 134	316	406	141	427	430
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	9 203	8 016	7 333	3 738	3 561	1 109	1 084	782	3 179	4 132
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	23 463	17 614	17 632	11 306	16 044	2 779	2 655	1 828	3 886	6 462

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2024 году представлена на рис. 1.7.

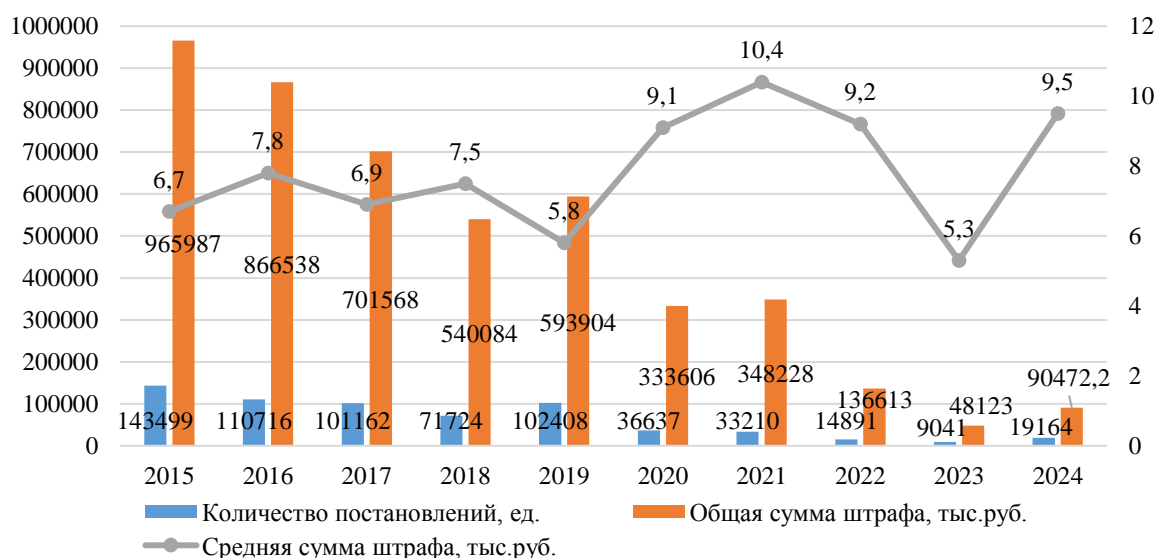


**Рис. 1.7.** Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2024 г.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в 2024 году составлено 22 377 протоколов об административном правонарушении, что в 4,1 раза больше, чем в прошлом году (в 2023 г. – 5415 протоколов).

Всего в 2024 году вынесено 19 164 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2023 г. – 9041 постановление) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения (9591 ед. или 50,05 %) или административного штрафа (9573 или 49,95 %) на общую сумму 90 472,2 тыс. руб., что практически в 2 раза больше, чем в предыдущем году (в 2023 г. – 48 128,3 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа в 2024 году также увеличилась почти в 2 раза и составила 9,5 тыс. руб. (в 2023 году – 5,3 тыс. руб.).

Динамика количества вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в т. ч. в виде предупреждения), общей суммы наложенных штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2024 гг. представлена на рис. 1.8.



**Рис. 1.8.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа за 2015–2024 гг.

В 2024 году доля постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа за правонарушения в сфере технического регулирования (статьи 14.43, 14.44, 14.45, 14.46 и 14.46.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) увеличилась почти в 2 раза по сравнению с 2023 годом и составила 4,6 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в 2023 г. – 2,4 %).

В 2024 году на долю административных штрафов, назначенных 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, пришлось на 3,7 % меньше, чем в предыдущем году. На постановления о назначении административного штрафа, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (статьи 14.4 и 14.15), в 2024 году пришлось 6,7 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2023 г. – 10,4 %).

Доля административных постановлений в 2024 году, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге) практически осталась на том же уровне (снизилась на 0,4 %). На постановления, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8), в 2024 году пришлось 2,4 % от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2023 г. – 2,8 %).

Среди иных наиболее частых оснований для применения территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания в 2024 году выделяются:

- 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 14 % (в 2023 г. – 10,8 %);

- непредставление сведений и (или) нарушение порядка и сроков представления сведений либо представление неполных и (или) недостоверных сведений оператору государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 15.12.1 КоАП РФ составила 10,4 % (в 2023 – 1,0 %);

- 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 6,8 % (в 2023 г. – 17,8 %);

- нарушения в сфере обращения алкогольной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч.ч. 2.1, 2.2 и 3 ст. 14.16 КоАП РФ составила 1,4 % (в 2023 г. – 3,9 %).

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ составила 1,4 % (в 2023 г. – 3,2 %);

- обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.7 КоАП РФ составила 0,7 % (в 2023 г. – 2,6 %);

На рассмотрение в судебные органы в 2024 году направлено 6351 дело об административных правонарушениях (в 2023 г. – 2824 дела). Из 4321 дела или 68 % от



общего числа направленных дел (в 2023 г. – 2143 дела) об административных правонарушениях, по которым судами принято решение о назначении административного наказания, по 2640 делам назначены административные штрафы с конфискацией (изъятием) и уничтожением орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 1345 делам – административные штрафы, по 42 делам – конфискация орудия совершения или предмета административного правонарушения и по 3 делам – административное приостановление деятельности.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными пунктом 7 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» в 2024 году было подано 7 заявлений (в 2023 году подано 8 заявлений) в суд о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное и грубое нарушение прав потребителей, в т. ч. 6 заявлений (в 2023 г. – 2) – за неоднократное нарушение прав потребителей и 1 – за грубое нарушение их прав (в 2023 г. – 6).

Рассмотрено судами 4 заявлений о ликвидации (прекращении деятельности) юридических лиц либо о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей (в 2023 г. – 9 заявлений), удовлетворено – 3 или 75 % от рассмотренных (в 2023 г. – 8 или 88,9 %).

Количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде в сфере розничной торговли составило 2 (не рассмотрены); в сфере услуг подано 5 заявлений и удовлетворено 3 заявления (в 2023 году в сфере розничной торговли подано 6 заявлений и удовлетворено 6 заявлений, в сфере услуг подано 2 заявления и удовлетворено 2 заявления).

В 2024 году 74 материала направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2023 году – 29 материалов).

Поскольку Роспотребнадзор является органом, уполномоченным на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, то именно в его адрес чаще всего обращаются потребители по вопросам, связанным с нарушением их прав. При этом все больше потребителей обращается в превентивном порядке с просьбой проконсультировать их по вопросам приобретения товаров или услуг, в случае навязывания им невыгодных или ущемляющих условий при заключении договоров, дать разъяснения по объему потребительских прав и порядка их защиты.

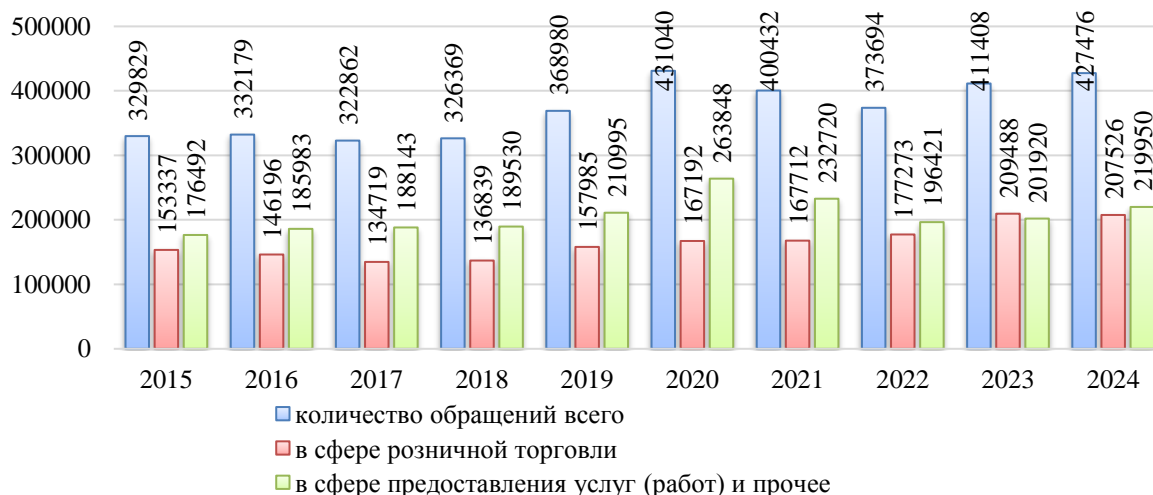
Так, в 2024 году в Роспотребнадзор и его территориальные органы, консультационные центры и пункты для потребителей, функционирующие на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, по телефонам единого консультационного центра Роспотребнадзора, в ходе проведения шести тематических «горячих линий», мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, а также через приложение «Честный знак» для смартфонов потребители обратились по различным вопросам всего 1 145 748 раз. Все обратившиеся получили необходимые консультации, предметные разъяснения и помощь в подготовке документов для обращений в судебные инстанции или претензий для направления хозяйствующим субъектам (в 24 600 случаях) в целях досудебного урегулирования споров.

При этом в 2024 году увеличилось количество поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей: всего за отчетный год поступило 427 476 обращений, что на 3,9 % больше, чем в 2023 году (411 408 обращений).

В целом за десятилетний период с 2015 года количество обращений по указанным вопросам, поступившим в Роспотребнадзор и его территориальные органы, увеличилось на 29,6 % (рис. 1.9).

Количество обращений в связи с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг в течение практически всех 10 лет показывало устойчивую тенденцию превалирования над количеством потребительских жалоб в сегменте розничной торговли.

Увеличение общего количества обращений за 10 лет произошло за счёт увеличения количества жалоб потребителей в сфере предоставления услуг на 24,6 % и на 35,3 % в сфере розничной торговли.



**Рис. 1.9.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор и его территориальные органы обращений по вопросам защиты прав потребителей (2015–2024 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2024 г. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (427 476 обращений), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (353 629 обращений), осталась на прежнем уровне и составила 82,7 % (в 2023 г. – 82,8 %).

При этом 23 654 обращения поступило в формате устных и 329 975 (93,3 % от общего числа обращений, поступивших от граждан) письменных обращений (в 2023 году 27 551 и 313 204 соответственно).

Число обращений со стороны органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2024 году 71 021 единицу, что на 4,1 % больше по сравнению с 2023 годом (68 253 единицы) и при этом в практически в 2 раза больше по сравнению с 2015 г. (37 792 единицы).

Среди общего количества поступивших обращений за 2024 год доля жалоб на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли составила 48,5 % или 207 526 обращений (в 2023 г. – 50,9 %), что характерно в целом для показателей десятилетия.

В структуре обращений поступивших на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли (207 526 обращений) за 2024 год доля жалоб на продовольственные товары составила практически треть или 29,9 % (62 047 обращений) и осталась на уровне 2023 года (29,4 %), доля жалоб на товары, приобретенные с заключением договора с использованием дистанционных каналов, составила также третью часть или 32 % (66 379 обращений), но при этом на 2876 жалоб снизился абсолютный показатель в этом сегменте рынка: с 69 255 жалоб в 2023 году до 66 379 жалоб в 2024 году.

Структура обращений в сфере оказания услуг, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) за 2024 год, по наиболее значимым видам услуг с указанием общего числа обращений на нарушение прав потребителей приведена в табл. 1.7.

Таблица 1.7

**Структура обращений на нарушение прав потребителей, поступивших Роспотребнадзор (его территориальные органы) за 2024 г. по наиболее приоритетным видам услуг**

Вид услуг	Количество обращений, ед.	Доля обращений от общего количества, %	Доля обращений в сфере оказания услуг, %
Все обращения на нарушение прав потребителей	427 476	100	–
Розничная торговля	207 526	48,5	–
Сфера оказания услуг, из них:	219 950	51,5	100
Услуги связи	36 952	8,6	16,8
Жилищно-коммунальные услуги	36 261	8,5	16,5
Бытовое обслуживание	28 113	6,6	12,8
Деятельность на финансовом рынке	27 983	6,5	12,7
Транспортные услуги	13 039	3,1	5,9
Медицинские услуги	12 218	2,9	5,6
Культурно-развлекательные мероприятия	6301	1,5	2,9
Общественное питание	6505	1,5	2,9
Образовательные услуги	4470	1,0	2,0
Туристические услуги	3009	0,7	1,4

В структуре обращений по видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности в сфере услуг (219 950 обращений) в 2024 году наибольшую долю занимают обращения в сфере услуг связи – 16,8 % (36 952 обращений). В 2023 году соответствующий показатель составлял 13,0 % (26 227 обращений) от числа обращений в сфере оказания услуг. В абсолютном значении рост числа таких обращений составил 40 %. В предыдущие годы наибольшее количество обращений поступало по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг.

Увеличилась доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке: в 2024 году поступило 27 983 обращения, что составило 12,7 % от всех полученных обращений в сфере услуг. В 2023 году поступило 23 703 таких обращения, что составило 11,7 % от всех полученных обращений в сфере услуг. В абсолютном значении рост числа таких обращений составил 18 %.

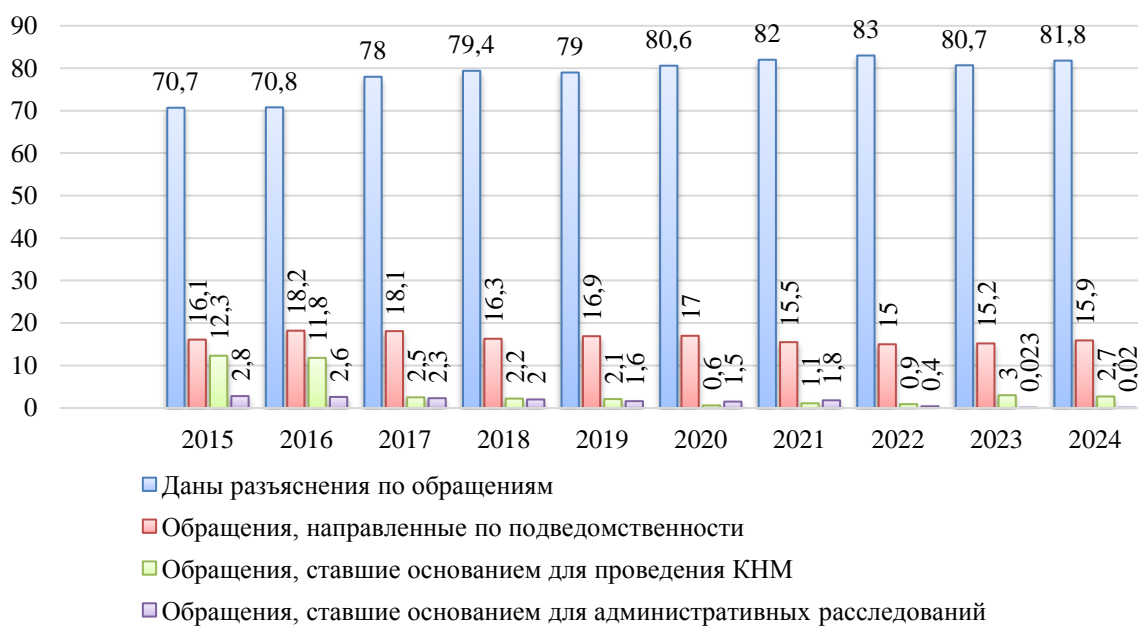
Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2024 году по различным видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности, представлена на рис. 1.10.



**Рис. 1.10.** Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2024 году

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2024 году, территориальными органами Роспотребнадзора в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и/или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

В 2024 году было рассмотрено 412 411 обращений, из которых в 81,8 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (337 240 обращений); 15,9 % (65 412 обращения) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; лишь 2,7 % (11 265 обращений) стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и 0,02 % (63 обращений) обращений стали основанием для проведения административных расследований (рис. 1.11).



**Рис. 1.11.** Результаты рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2015–2024 гг.

При этом наибольшее процентное соотношение по такому показателю, как количество обращений, ставших основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий в 2024 году от общего их общего числа по Российской Федерации (11 265), достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: город Москва – 4199 или 37,2 %, Республика Башкортостан – 2416 или 21,4 %, Ленинградская область – 964 или 8,6 %, Свердловская область – 586 или 5,2 %.

Наибольшее процентное соотношение по показателю количества обращений, ставших основанием для проведения административного расследования от их общего числа по Российской Федерации (63), достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: Архангельская область – 30 обращений или 47,6 %, Челябинская область – 19 обращений или 30,2 %.

По результатам проведения в 2024 году контрольных (надзорных) мероприятий, основанием для которых послужили обращения, общее количество подтвердившихся обращений составило 6703. По фактам выявленных нарушений составлено 623 протокола об административных правонарушениях (в 2023 году составлено 576 протоколов об административных правонарушениях); подано 5089 исков (заявлений) в судебные органы (в 2023 году – 5207 исков); 23 материала, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела (в 2023 году – 9 материалов), что свидетельствует об обоснованности принятия процессуальных решений при рассмотрении обращений потребителей сотрудниками территориальных органов Роспотребнадзора. Количество предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, объявленных по результатам рассмотрения обращений в 2024 году, составило 34 793, что на 11,1 % меньше, чем в 2023 году (39 155 предостережений).

#### *Реестр обязательных требований*

Роспотребнадзор активно продолжает свою деятельность в области актуализации сведений, включенных в перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащий обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (далее – Перечень), размещенный в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» на официальном сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет<sup>10</sup>.

Указанные сведения подлежат размещению на публичном портале «Реестр обязательных требований»<sup>11</sup>, который создан для обеспечения открытости данных для хозяйствующих субъектов с целью предоставления им возможности соотнесения установленных обязательных требований с видом государственного контроля (надзора), в рамках которого осуществляется оценка их соблюдения, а также для повышения уровня информированности хозяйствующих субъектов с целью обеспечения соблюдения ими обязательных требований, предъявляемых к конкретному виду экономической деятельности. Реестр обязательных требований включает информацию о содержании обязательных требований, о нормативных правовых актах, которыми они утверждены, административной ответственности за их нарушение, а также иную информацию, которая должна помочь субъектам предпринимательской деятельности обеспечить их соблюдение<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> [https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen\\_na.php](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php).

<sup>11</sup> <https://ot.gov.ru/>.

<sup>12</sup> [https://economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe\\_upravlenie/reestr\\_obyazatelnyh\\_trebovaniy/](https://economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/reestr_obyazatelnyh_trebovaniy/).

В 2024 году в связи с вступлением в силу Федерального закона от 4 августа 2023 г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ) и Федерального закона от 19 декабря 2023 г. № 602-ФЗ «О внесении изменений в статью 155 Жилищного кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 602-ФЗ) вступили в силу новые обязательные требования, вводящие особое регулирование.

Так, Федеральный закон № 442-ФЗ в соответствии с пояснительной запиской к нему был разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей услуг кредитных организаций, некредитных финансовых организаций или лиц, оказывающих профессиональные услуги на финансовом рынке, от реализации права на обращение в Банк России, защиты их интересов, а также стимулирования организаций к добросовестному и надлежащему исполнению обязанностей и оперативному решению проблем потребителей при их обращении в организацию.

В соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ Реестр обязательных требований был актуализирован путем включения обязательных требований, предъявляемых к порядку рассмотрения обращений потребителей в сфере оказания финансовых услуг, которые содержатся в следующих нормативных правовых актах:

1. Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (статья 30.1).
2. Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (статья 6.2).
3. Федеральный закон от 19 июля 2007 г. № 196-ФЗ «О ломбардах» (статья 2.9).
4. Федеральный закон от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (статья 9.1).
5. Федеральный закон от 20 июля 2020 г. № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» (статья 17.1).

Федеральным законом № 602-ФЗ с целью снижения финансовой нагрузки на население введен запрет на взимание кредитными организациями, платежными агентами, банковскими платежными агентами комиссионного вознаграждения при оплате физическими лицами, которые нуждаются в социальной поддержке и перечень категорий которых устанавливается Правительством Российской Федерации, услуг жилищно-коммунального хозяйства. Основопологающее обязательное требование установлено Жилищным кодексом Российской Федерации (частью 20 статьи 155), в связи с чем в Перечень и Реестр обязательных требований внесен указанный (новый для них) нормативный правовой акт.

Одновременно корреспондирующими обязательными требованиями были дополнены Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (часть 3 статьи 29), Федеральный закон от 3 июня 2009 г. № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» (часть 22 статьи 4), Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (часть 11.1 статьи 14), которые также погружены в Реестр обязательных требований.

Кроме того, сведения Реестра обязательных требований были актуализированы и Федеральным законом от 13 июня 2023 г. № 203-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства» в связи с вступлением 1 марта 2024 года в силу обязательных требований его статьи 7.

Одновременно Правительством Российской Федерации в рамках обеспечения реализации положений Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» («регуляторная гильотина») были изданы постановления, которыми были утверждены:

1. Правила осуществления скупки у физических лиц ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, лома таких изделий (постановление Правительства Российской Федерации от 17 мая 2024 г. № 616).

2. Правила осуществления заготовки лома и отходов драгоценных металлов и продукции (изделий), содержащей драгоценные металлы (постановление Правительства Российской Федерации от 17 мая 2024 г. № 616).

3. Правила оказания услуг телефонной связи (постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2024 г. № 1994).

4. Правила оказания услуг инструктора-проводника (постановление Правительства Российской Федерации от 1 июня 2024 г. № 761).

Приведенные нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации с детализацией на конкретные их положения были внесены в Перечень и Реестр обязательных требований применительно к предмету федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, взамен утративших силу.

Реестр обязательных требований постоянно находится на особом контроле у Роспотребнадзора, поскольку требует актуализации не только в связи с введением новых обязательных требований в виду вступления в силу новых нормативных правовых актов, направленных на обеспечение прав потребителей, но также с целью дополнения детальной информацией (выделения, разбивки обязательных требований), которая требуется, например, органами прокуратуры при проверке материалов, направляемых в рамках осуществления Роспотребнадзором своих контрольных (надзорных) полномочий, а также в рамках технической конкретизации.

По итогам описанной выше актуализации сведений в Реестре обязательных требований содержится 101 нормативный правовой акт (прирост относительно значений 2023 года составляет 3,1 %) и 5701 обязательное требование (прирост около 4,7 %).

### **1.1. Недобросовестные практики на потребительском рынке**

В условиях цифровизации экономики и глобализации рынков защита прав потребителей становится ключевым элементом устойчивого развития общества. Недобросовестные практики – это умышленные действия (бездействие) хозяйствующих субъектов, направленные на **получение** необоснованной выгоды за счёт введения потребителей в заблуждение, ограничения их прав или навязывания невыгодных условий.

Неприемлемое поведение хозяйствующих субъектов не только подрывает доверие граждан к институтам потребительского рынка, поскольку порождает для потребителя финансовые потери и наносит психологический урон, но и создает системные риски для экономики в виде снижения конкуренции (доминирование компаний, использующих манипулятивные методы) и использования теневых схем (уход бизнеса от добросовестного способа продвижения продукции и т. п.).

Негативные последствия использования в своей деятельности недобросовестных практик наступают и для хозяйствующих субъектов, которые несут репутационные риски (утрата лояльности и доверия клиентов) и риски, связанные с судебными издержками в случае судебного разбирательства.

В этой связи выявление и пресечение недобросовестных практик является одним из важных направлений не только в деятельности Роспотребнадзора, но и в деятельности Банка России, ФАС России, а также финансового уполномоченного.

Многолетнее формирование Роспотребнадзором правоприменительной практики позволило типологизировать неприемлемое поведение хозяйствующих субъектов.

### *Типология недобросовестных практик на потребительском рынке*

**1. Совершение фактических действий или бездействие** (утаивание существенной информации) как на стадии заключения договора (преддоговорные практики), так и на стадии его исполнения:

**1.1. Введение в заблуждение** – скрытые условия, фейковые акции (например, «скидка 90 %» при искусственном завышении исходной цены), доведение недостоверной информации о потребительских свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), его качестве, предоставление информации об одних товарах (работах, услугах) под видом иных товаров (работ, услуг) с целью побуждения потребителя к заключению договора, не отвечающего его интересам, и который он бы не заключил, если бы разумно и объективно оценивал ситуацию и т. п.;

**1.2. Навязывание дополнительных товаров/услуг** – связанные продажи или пакетирование услуг (объединение нескольких товаров и/или услуг в единый пакет, который становится самостоятельным продуктом), проставление продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии либо выражение продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) за потребителя согласия в ином виде на предоставление ему дополнительных товаров (работ, услуг), продажа ненужных/неподходящих товаров/услуг, формирование продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) условий, предполагающих изначальное согласие потребителя на предоставление ему дополнительных товаров (работ, услуг), придание юридической легитимности схемам, связанным с лишением потребителя одного из фундаментальных прав на свободу договора, создание условий, при которых отказ от дополнительной услуги делает невозможным получение основной и т. п.;

**1.3. Манипулятивные технологии** («тёмные паттерны») – непрозрачное ценообразование, агрессивный маркетинг, искажение информации, умалчивание информации, многоэтапные процедуры отмены подписки, искусственное усложнение процедуры расторжения договора (например, требование личного присутствия), мелкий шрифт, отказ или уклонение от рассмотрения претензионных требований потребителей и т. п.

### **2. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителей.**

Заключение с потребителем договора, в котором имеются недопустимые условия, поименованные в пункте 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

#### *Правовая основа противодействия недобросовестным практикам.*

##### **1. Национальное законодательство:**

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон «О защите прав потребителей»;
- другие федеральные законы и принимаемые в соответствии с ними иные нормативные правовые акты Российской Федерации;
- КоАП РФ.

##### **2. Международные стандарты:**

- Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей ООН 22 декабря 2015 г. резолюцией № A/RES/70/186;



– Декрет Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 «О единых правилах в области защиты прав потребителей» (принят в г. Минске декабря 2024 г.);

– Рекомендации Коллегии Евразийской экономической комиссии от 12 января 2021 г. № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами»

– Директива № 2005/29/ЕС Европейского парламента и Совета Европейского Союза «О недобросовестной коммерческой практике по отношению к потребителям на внутреннем рынке»;

– Директива № 93/13/ЕЭС Совета Европейских сообществ «О несправедливых условиях в договорах с потребителями» и др.

Проблема использования хозяйствующими субъектами недобросовестных практик особо остро встала в период с 2013 по 2017 год, что, безусловно, требовало ее решения, в том числе путем трансформации соответствующих правовых норм, в частности, положений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

Необходимость актуализации статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» была обусловлена не только значительным количеством выявляемых нарушений, но и тем фактом, что каждый раз одни и те же условия договора, ущемляющие права потребителя, недобросовестные действия продавца (исполнителя) многократно становились предметом фактически идентичных споров, что влекло как для административного органа, так и для потребителя необходимость вновь и вновь доказывать их неправомерный характер.

В этой связи по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г., статья 16 Закона «О защите прав потребителей» получила импульс к своему эволюционированию в целях содействия обеспечению более действенной защиты прав потребителей как слабой стороны в обязательстве.

Так, во исполнение перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС, данных по итогам указанного заседания президиума Госсовета, а также в целях реализации плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей до 2030 г. (пункты 4 и 6 плана 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. № 1837-р) в 2022 году был принят Федеральный закон от 1 мая 2022 г. № 135-ФЗ «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»<sup>13</sup>.

При разработке Федерального закона № 135-ФЗ была проанализирована и учтена зарубежная практика в соответствующей сфере, подходы, сформированные в международном праве, а также российская правоприменительная практика, сложившаяся в судах.

Подготовка закона вызвала повышенный интерес со стороны экспертов, предпринимательского сообщества, отраслевых министерств и ведомств, что потребовало внесения в него множества дополнений и поправок.

Основной текст будущего Федерального закона № 135-ФЗ был подготовлен еще в 2019–2020 году, что позволило Коллегии Евразийской экономической комиссии использовать структуру и логику российского законопроекта для подготовки рекомендаций, которые включают принципы и критерии добросовестной деловой

---

<sup>13</sup> Далее – Федеральный закон № 135-ФЗ.

практики в отношении потребителей розничной торговли, в том числе электронной и содержит перечень условий, ущемляющих права потребителя, практически аналогичный перечню в «новой» статье 16 Закона «О защите прав потребителей». Документ принят 12 января 2021 г. в рамках реализации Стратегии развития евразийской интеграции до 2025 года.

В документе, в разработке которого совместно со всеми уполномоченными органами 5 государств – членов ЕАЭС принимал активное участие Роспотребнадзор, учтены закрепленные в Декларации о дальнейшем развитии интеграционных процессов в рамках Евразийского экономического союза от 6 декабря 2018 года ключевые направления развития евразийской интеграции в части совершенствования рыночных институтов с учетом наилучших международных и национальных практик, повышения эффективности функционирования рынков товаров и услуг исходя из необходимости обеспечения гарантий качества, безопасности обрабатываемых товаров, информированности и надлежащей защиты прав потребителей.

К принципам добросовестности предпринимателей отнесены: сохранение баланса интересов сторон и недопущение ущерба интересам потребителя; равное, недискриминационное обслуживание потребителей; достоверность и своевременность предоставления информации о товарах и продавце и обеспечение доступности информации для потребителя; минимизация рисков причинения вреда здоровью или имуществу потребителей; недопустимость использования продавцом преимуществ своего положения перед потребителем; конфиденциальность и защита персональной информации потребителя; беспрепятственное осуществление гражданских прав, их защиты; ответственность продавца; обеспечение прав и законных интересов потребителей в электронной торговле на уровне не ниже, чем для других форм торговли.

Что же касается изменений в статье 16 Закона «О защите прав потребителей», то ее «новая» редакция теперь содержит перечень недопустимых условий договоров, ущемляющих права потребителей, которые не должны содержаться в договоре с потребителем.

В перечень недопустимых условий, вошел пункт о запрете на одностороннее изменение условий договора с потребителем или на отказ от его исполнения, который часто встречается в договорах с кредитными организациями или в договорах об оказании услуг связи.

Недопустимым также объявлено положение об обусловливании приобретения одних товаров или услуг обязательным приобретением других. Это происходит, например, когда банк вместе с выдачей кредита навязывает заключение договора страхования.

Недопустимо ограничивать потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав.

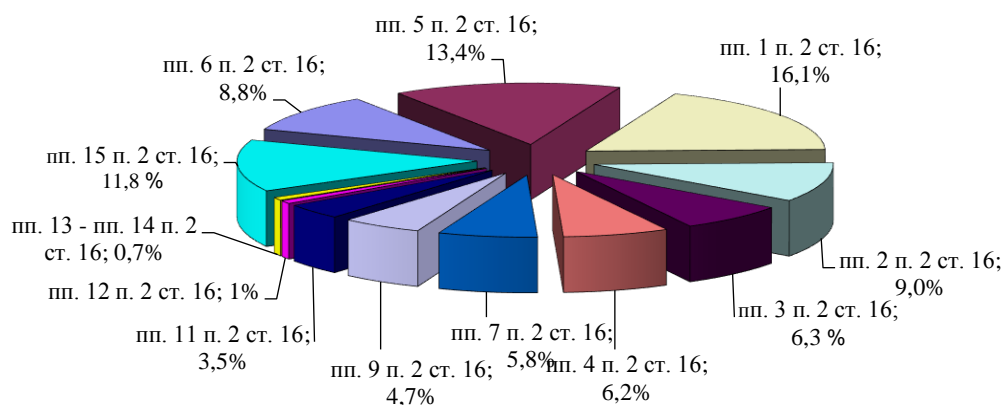
Недопустимой практикой также признано оказание дополнительных платных услуг без получения согласия потребителя, например, проведение без согласования с потребителем более дорогостоящего ремонта техники, нежели было изначально оговорено и т. д.

Введен запрет принуждать потребителя к предоставлению персональных данных под угрозой отказа от сделки в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Среди условий, ущемляющих права потребителей и недопустимых в договорах с ними, – изменение условий договора или стоимости товара продавцом (исполнителем) в одностороннем порядке; ограничение права потребителя на обмен или возврат

товара, проданного посредством электронной торговли, или товара, приобретенного в рамках маркетинговых акций; использование агрессивной рекламы и прочее.

Всего в статье 16 Закона «О защите прав потребителей» в качестве недопустимых названы 15 условий, ущемляющих права потребителей, но этот перечень не является исчерпывающим. Статья 16 Закона «О защите прав потребителей» относит к недопустимым условиям и иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами в области защиты прав потребителей, что позволяет появляющиеся новые недобросовестные практики и ущемляющие условия квалифицировать в качестве недопустимых.



**Рис. 1.1.1.** Структура выявляемых нарушений пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в разрезе ущемляющих условий в 2024 году

Анализ практики органов Роспотребнадзора за 2024 год свидетельствует о том, что наиболее актуальными и часто выявляемыми условиями, ущемляющими права потребителей, являются:

- условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий) (подпункт 1 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 1016 нарушений (16,1 %);

- условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров (подпункт 5 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 840 нарушений (13,4 %);

- условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» (подпункт 2 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 558 нарушений (9 %);

- условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя (подпункт 6 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 552 нарушения (8,8 %);

- условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» (подпункт 3 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 396 нарушений (6,3 %);

– условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным Законом «О защите прав потребителей» (подпункт 4 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 388 нарушений (6,2 %);

– условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 Закона «О защите прав потребителей» право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг) (подпункт 7 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 363 нарушения (5,8 %);

– условия, которые уменьшают размер законной неустойки (подпункт 9 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 295 нарушений (4,7 %);

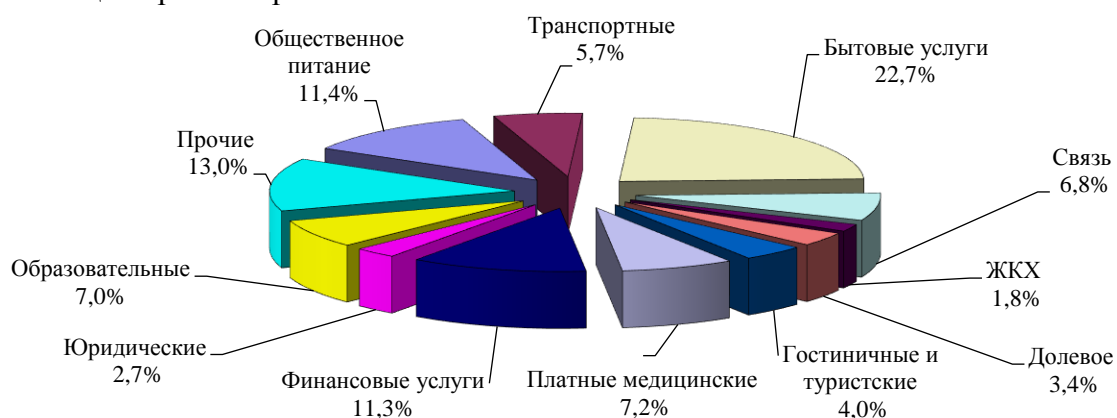
– условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом (подпункт 11 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 220 нарушений (3,5 %).

Наибольшее количество нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» стабильно приходится на сферу потребительского рынка, связанную с розничной торговлей. В 2024 году в этом секторе потребительских отношений органами Роспотребнадзора выявлено 2297 нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» (55,6 %).

В структуре сектора розничной торговли 26 % выявленных нарушений пришлось на долю дистанционных форм торговли. В частности, маркетплейсами широко применяются условия, обязывающие потребителя нести вместо продавца расходы на возврат некачественного товара; условия, предоставляющие маркетплейсу право на одностороннее изменение условий или на односторонний отказ от исполнения обязательств; условия, исключаящие или ограничивающие права потребителей и ответственность маркетплейса перед потребителем за нарушение обязательств.

Удельный вес сферы услуг в общем объеме выявленных нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в 2024 году составил 44,4 % – 1835 нарушений.

Такие сферы деятельности хозяйствующих субъектов как бытовые услуги – 418 нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» (22,7 %), финансовые услуги – 208 нарушений (11,3 %), услуги общественного питания – 209 нарушений (11,4 %), платные медицинские услуги – 132 нарушения (7,2 %), платные образовательные услуги – 128 нарушений (7,0 %), относятся к секторам, для которых характерно частое выявление нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», почти во всех анализируемых договорах содержатся условия, ущемляющие права потребителя.



**Рис. 1.1.2.** Структура выявляемых нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в разрезе отдельных секторов потребительского рынка услуг в 2024 году

Важную роль в пресечении недобросовестных практик на потребительских рынках играет введение новых составов административных правонарушений.

Так, в продолжение введенного Федеральным законом № 135-ФЗ запрета принуждать потребителя к предоставлению персональных данных под угрозой отказа от сделки в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 28 мая 2022 г. № 145-ФЗ «О внесении изменения в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» предусмотрена ответственность (часть 7 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) за отказ в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если предоставление персональных данных является обязательным в соответствии с федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами или непосредственно связано с исполнением договора с потребителем.

Федеральным законом от 19 октября 2023 г. № 505-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» 30 октября 2023 г. введены в действие части 2.1 и 4.1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, установившие административную ответственность:

- за навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обуславливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено законом, а также путем включения в договор условий, которые обуславливают приобретение основных товаров (работ, услуг) обязательным приобретением дополнительных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

- за необоснованный отказ в рассмотрении требований потребителя, связанных с нарушением его прав, либо уклонение от рассмотрения в установленном законом порядке таких требований.

Практика применения названных составов органами Роспотребнадзора в 2024 году: часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ – 269 случаев, часть 2.1 статьи 14.8 КоАП РФ – 10 случаев, часть 4.1 статьи 14.8 КоАП РФ – 2 случая, часть 7 статьи 14.8 – 2 случая.

Зачастую, недобросовестные практики выражаются в противоправных действиях со стороны субъектов потребительских отношений.

Самая массовая недобросовестная практика – навязывание дополнительных товаров, услуг (работ), так называемая практика связанных продаж, когда потребители вынуждены помимо основного товара, услуги (работы) приобретать дополнительные товары, услуги (работы) за плату.

Основную долю таких нарушений в последние три года допускали автосалоны. Потребители обращались в автосалоны с целью приобретения транспортного средства за счет кредитных денежных средств. Сотрудники автосалона информировали их о невозможности заключения договора потребительского кредита без приобретения дополнительных услуг, а также невозможности предоставления продавцом существенной скидки на автомобиль без приобретения таких услуг.

Примерами указанных дополнительных услуг являются договоры (сертификаты) на оказание услуг «Техническая помощь на дороге», «Независимая гарантия на

автомобиль», «Гарантия эксплуатационного покрытия», юридических услуг, опционные договоры и т. п.

Вместе с тем, стоимость указанных дополнительных услуг зачастую превышает размер предоставляемой продавцом скидки. Кроме того, стоимость дополнительных услуг включается в общую сумму предоставляемого кредита, на которую впоследствии начисляются проценты, что является обременительным для потребителя.

Сложившаяся ситуация явилась поводом обращения гражданина в Конституционный Суд Российской Федерации. В разъяснениях, отраженных в постановлении от 3 апреля 2023 г. № 14-П «По делу о проверке конституционности пунктов 2 и 3 статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданина К.В. Матюшова», судом сделан важный для правоприменителей вывод о том, что свобода договора в отношениях с потребителем не является абсолютной. Указанное постановление, учитывая положения статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», повлекло за собой принятие ряда судебных решений в пользу потребителей о незаконности навязывания дополнительных услуг (определения Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23 апреля 2024 г. № 18-КГ24-4-К4, от 15 августа 2023 г. № 5-КГ23-79-К2, от 08 августа 2023 г. № 75-КГ23-5-К3 и др.).

Стоит отметить, что в настоящее время, по-прежнему остаются актуальными споры потребителей с автосалонами по факту навязывания дополнительных услуг при приобретении транспортных средств и аннулированием скидок при отказе от них.

Так, в 2024 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл поступило обращение потребителя (участник специальной военной операции), которому при приобретении в автосалоне транспортного средства в кредит была навязана дополнительная услуга по сервисной программе «Помощь на дорогах» стоимостью 60 тыс. руб. На основании указанного обращения Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в отношении Банка ВТБ (ПАО) проведена проверка, в результате которой банк привлечен к административной ответственности по части 2.1 статьи 14.8 КоАП РФ (за навязывание потребителю дополнительных услуг за отдельную плату); выдано предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей.

Наряду с этим Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл обратилось в суд в интересах потребителя в отношении Банка ВТБ (ПАО). Решением Медведевского суда Республики Марий Эл от 18 февраля 2025 г. заявленные Управлением требования удовлетворены, в пользу потребителя взыскано 103 тыс. руб. (дело № 2-188/2025).

Проблематика навязывания дополнительных услуг автосалонами и отмены скидок при отказе от таких услуг стала предметом рассмотрения на заседании Президиума Совета законодателей Российской Федерации при Федеральном Собрании, состоявшегося 3 марта 2025 г., с участием руководителя Роспотребнадзора А.Ю. Поповой. По результатам указанного заседания рекомендовано Комиссии Совета законодателей Российской Федерации по вопросам экономической и промышленной политике совместно с Комитетом Государственной Думы по промышленности и торговле и Комитетом Государственной Думы по Регламенту и организации парламентской деятельности проработать вопрос о необходимости внесения соответствующих изменений в Закон «О защите прав потребителей».

Еще одним примером недобросовестной практики являются действия ПАО Сбербанк, связанные с односторонним увеличением процентной ставки по договорам ипотечного кредитования, которые заключаются в соответствии с условиями программ, утверждаемых решением Минфина России (например, решение Минфина России от

26 ноября 2024 г. № 24-67381-01460-Р «О порядке предоставления субсидии АО «ДОМ.РФ» для возмещения российским кредитным организациям и АО «ДОМ.РФ» недополученных доходов по выданным (приобретенным) жилищным (ипотечным) кредитам (займам), предоставленным гражданам Российской Федерации, имеющим детей», решение Минфина России от 20 ноября 2024 г. № 23-67393-01016-Р «О порядке предоставления субсидии АО «ДОМ.РФ» для возмещения российским кредитным организациям и иным организациям недополученных доходов по жилищным (ипотечным) кредитам, предоставленным гражданам Российской Федерации на приобретение или строительство жилых помещений на территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточного федерального округа» и т. д.) при отказе потребителей (заемщиков) от продления платных дополнительных услуг.

Так, кредитная организация увеличивает процентную ставку в одностороннем порядке в рамках действующего ипотечного кредита (займа), который был оформлен по госпрограмме, в случае расторжения договора на обслуживание пакета услуг «Домклик Плюс» либо отсутствия платы за обслуживание пакета услуг «Домклик Плюс», что в итоге приводит к превышению фиксированного размера процентной ставки, установленной действующим законодательством.

При подаче заявки на получение кредита по господдержке «Семейная ипотека» ПАО Сбербанк одобряет его по ставке 7 процентов годовых, указывая на то, что заявка одобрена без учета понижающего коэффициента по пакету услуг «Домклик Плюс», при подключении которого процентная ставка снизится до гарантированной государством – 6 %.

Указанные обстоятельства имеют явные признаки навязывания кредитной организацией пакета дополнительных услуг «Домклик Плюс» (только при приобретении, которого потребителю будет предоставлена гарантия получения процентной ставки, предусмотренной одним из видов программ льготного кредитования), и, как следствие, ограничения прав потребителя на получение ипотечного кредита (займа) по ставке 6 % годовых.

В результате проводимой Роспотребнадзором, Федеральной антимонопольной службой, Центральным банком Российской Федерации информационной работы ПАО Сбербанк с 5 декабря 2024 г. прекратил реализацию пакета услуг «Домклик Плюс» при выдаче ипотечных кредитов.

Решением Федеральной антимонопольной службы от 17 января 2025 г. № АК/3012-ДСА/25 действия ПАО Сбербанк и ООО СК «Сбербанк страхования жизни» признаны нарушившими часть 4 статьи 11 Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» в части заключения устного соглашения о предоставлении ПАО Сбербанк скидки к процентной ставке по ипотечному кредиту только при приобретении заемщиками ПАО Сбербанк пакета услуг «Домклик Плюс», включающего услуги ООО СК «Сбербанк страхование жизни», которое приводит к ограничению конкуренции на рынках услуг по добровольному страхованию от несчастных случаев и болезней и добровольному страхованию жизни на территории Российской Федерации.

Также случаи навязывания дополнительных услуг наблюдаются в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Управляющими компаниями в платежных документах (квитанциях) на оплату жилищно-коммунальных услуг помимо строк об оплате услуг по содержанию и ремонту жилого помещения и коммунальных услуг включаются строки об оплате дополнительных услуг, в частности таких как «телетрансляция», «страхование имущества», «консьерж», «кабельное телевидение» и др. При этом отдельные договоры с потребителями на предоставление таких

дополнительных услуг не заключаются, согласие потребителей на их оказание исполнителем не получается.

Потребители, в частности относящиеся к социально уязвимой категории граждан (пенсионеры, инвалиды и т. п.), зачастую производя оплату по представленному исполнителем платежному документу, добросовестно заблуждаются относительно оплаты исключительно жилищно-коммунальных услуг.

Также не менее важно, что техническая возможность выбора оплаты потребителем конкретных услуг (только жилищных или коммунальных, или дополнительных), а также выбор исполнителей таких услуг, как правило, отсутствует.

Конституционным Судом Российской Федерации принято постановление от 2 июля 2024 г. № 34-П «По делу о проверке конституционности статей 423, 428 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданки Е.А. Гилевской», в котором сделан вывод, что свобода договора в отношениях с потребителем ограничена.

Подобные ситуации распространены и в сфере услуг связи. Так, АО «Почта России» при заключении договора оказания услуг почтовой связи навязывает приобретением дополнительных платных услуг, таких как услуги по наклеиванию почтовых марок, по отправке почтовой корреспонденции «Отправлением 1-го класса», договоры страхования жизни и здоровья.

Управлениями Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Республике Татарстан, Ставропольскому краю были выданы оператору связи предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (пункт 3 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») по факту оказания платных услуг без согласия потребителя.

Кроме этого, Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю подан иск в защиту неопределенного круга лиц о признании неправомерным действия по навязыванию дополнительных платных услуг при оказании услуг почтой связи. Решением Савёловского районного суда г. Москвы от 23 декабря 2024 г. иски удовлетворены в полном объеме (дело № 02-9233/2024).

Актуальность проблемы навязывания потребителю дополнительных товаров, услуг (работ) за отдельную плату привела к необходимости внесения изменений в законодательство о защите прав потребителей. Так, Федеральным законом от 7 апреля 2025 г. № 69-ФЗ статья 16 Закона «О защите прав потребителей» дополнена пунктом 3.1, предусматривающим, что:

- продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя;
- потребитель вправе требовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы за проданные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги);
- навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обуславливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено законом, запрещено;
- потребитель вправе отказаться от оплаты навязанных дополнительных товаров (работ, услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы;



– требование потребителя о возврате уплаченной за навязанные дополнительные товары (работы, услуги) или приобретенные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги) денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня предъявления указанного требования;

– согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора);

– проставления продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) или выражения продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) за потребителя такого согласия в ином виде либо формирование продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) условий, предполагающих изначальное согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) запрещено.

Указанные изменения вступают в силу с 1 сентября 2025 г.

К следующей группе недобросовестных практик следует отнести неправомерные действия хозяйствующих субъектов, выразившиеся в отказе заключения, исполнения договора в связи с непредоставлением персональных данных. Так, финансовыми организациями (ПАО «МТС-БАНК», АО «ТБанк», АО «Почта России», Банк ВТБ (ПАО) отказано в получении банковской карты по причине непредоставления биометрических данных (отказ фотографирования).

Поскольку предоставление запрашиваемых банками сведений не предусмотрено законодательством, регулирующим банковские услуги, территориальными органами Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, Красноярскому краю объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, в частности пункта 4 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

Аналогичные по содержанию обращения поступали на рассмотрение и в других регионах страны, что еще раз свидетельствует о том, что изменения законодательства актуальны и направлены на устранение с рынка таких практик, которые нарушают права потребителей при приобретении товаров, услуг (работ).

К особой группе недобросовестных практик следует отнести случай, когда потребителю (инвалид первой группы по зрению) отказали в перевозке такси с собакой-проводником. Потребитель при помощи друга заказал такси посредством сервиса «Яндекс Go». При оформлении заявки указано на необходимость помощи при посадке, наличие собаки-проводника. Водитель такси, прибыв на место и увидев собаку, отказал в поездке.

Перевозчик, приняв заказ на оказание услуги такси, заключил с потребителем договор на определенных условиях (перевозка в сопровождении собаки-проводника) и не имел права его отменять. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалидам должен быть обеспечен беспрепятственный доступ к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур. Собака-проводник признается средством реабилитации, поэтому её наличие не может служить основанием для ограничения доступа инвалида к этим объектам.

По указанному факту исполнитель услуги – индивидуальный предприниматель был привлечен Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю к административной ответственности по части 5 статьи 14.8 КоАП РФ с назначением административного наказания в виде штрафа в размере 30 тыс. руб.

Наравне с этим, территориальное Управление обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении индивидуального предпринимателя о компенсации морального вреда в размере 5 тыс. руб., причиненного потребителю вследствие отказа в оказании услуг по перевозке по причине наличия собаки-поводыря. Заочным решением Ленинского районного суда г. Красноярска от 10 декабря 2024 г. заявленные Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю требования удовлетворены, в пользу потребителя взыскано 5 тыс. руб. в счет компенсации морального вреда (дело № 2-5450/2024).

Учитывая изложенное, сегодня особенно важно действенно и оперативно реагировать на те обращения потребителей, которые связаны с применением по отношению к ним недобросовестных практик, и которые способны дестабилизировать потребительский рынок товаров и услуг и тем самым негативно влиять на качество жизни граждан.

Недобросовестные практики – это вызов, требующий системного ответа и комплексного подхода к решению данной проблематики, что потребует дальнейшей работы по гармонизации законодательства в области защиты прав потребителей, формирования культуры ответственного потребления через образование, просвещения потребителей, стимулирования хозяйствующих субъектов к соблюдению обязательных требований, пересмотра размера санкций за нарушение прав потребителей, сделав их экономически невыгодными и другие механизмы, направленные на борьбу с ними.

Только объединив усилия государства, бизнеса и гражданского общества, можно создать рынок, где права потребителей будет не просто декларацией, а реальной гарантией.

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

### 2.1. Розничная торговля

Десять лет назад, 6 августа 2014 г., Президент Российской Федерации Владимир Владимирович Путин подписал указ о введении продовольственного эмбарго против западных стран, которые применили и поддерживали антироссийские санкции. За время действия этой меры производство основных продуктов питания заметно выросло, а Россия из крупного импортера превратилась в одного из главных экспортеров продовольствия и укрепляет свои позиции «гаранта глобальной продбезопасности»<sup>14</sup>.

Один из главных результатов – Россия значительно нарастила производство продовольствия. За 2014–2023 гг. фактический рост производства в сельском хозяйстве составил 33,2 %, а по пищевым продуктам – 42,9 %.

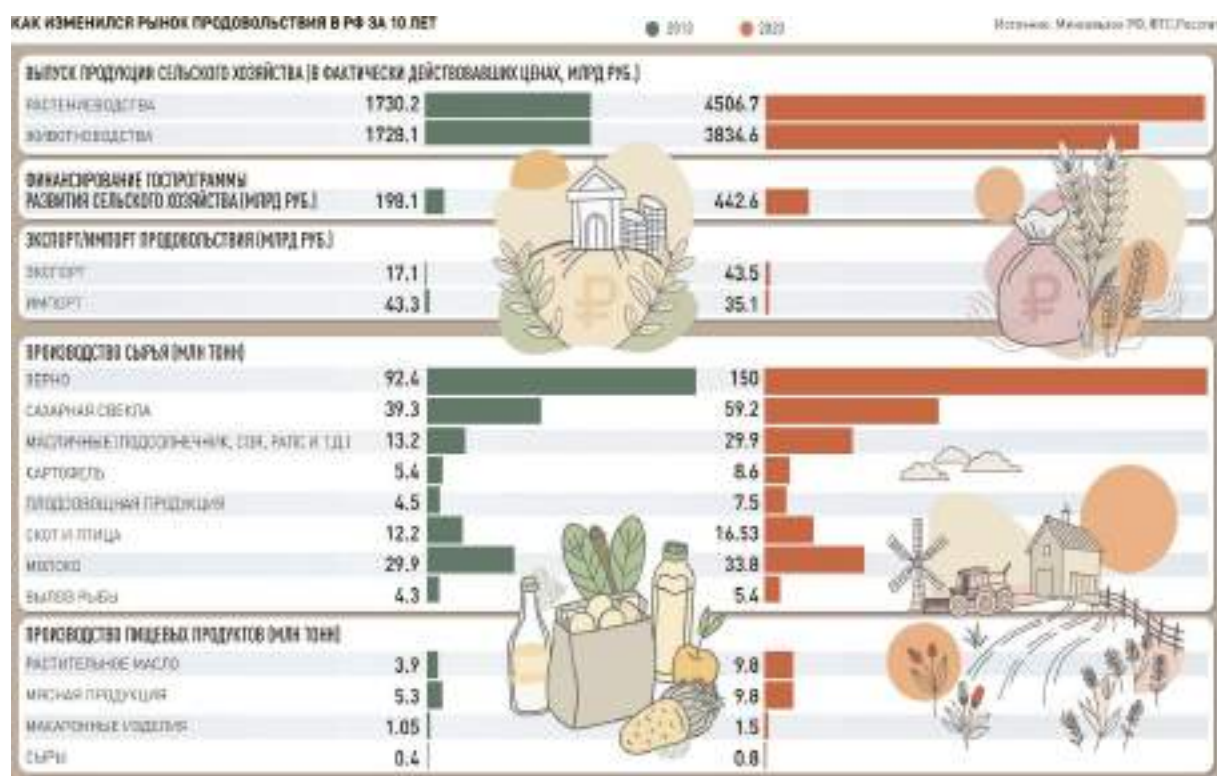


Рис. 2.1.1. Инфографика РГ<sup>15</sup>

Развитие агропромышленного комплекса (далее – АПК) стало возможно благодаря системной поддержке российских производителей и стимулированию конкретных направлений. За десять лет финансирование госпрограммы развития сельского хозяйства выросло в 2,2 раза – с 198,1 млрд руб. в 2013 г. до 442,6 млрд руб. в прошлом.

Среди продуктов, которые Россия десять лет назад активно завозила из попавших под действие продэмбарго стран, были сыры – до введения продэмбарго в

<sup>14</sup> <https://www.rbc.ru/business/06/08/2024/66b0b89e9a7947da5dbb2447>.

<sup>15</sup> [https://cdnstatic.rg.ru/crop2200x1255/uploads/images/2024/08/06/07\\_inf\\_1\\_1c6.jpg](https://cdnstatic.rg.ru/crop2200x1255/uploads/images/2024/08/06/07_inf_1_1c6.jpg).

топе импортеров были Франция и Италия. Введение запрета на ввоз европейских сыров дало большой импульс российскому сыроделию, сейчас отрасль переживает «настоящий расцвет»: производство сыров за последние десять лет практически удвоилось – с 435 тыс. до 801 тыс. т.

В результате в России фактически была создана новая индустрия, по всей стране появились сотни крафтовых производств с уникальной продукцией. Российские сыровары научились не только изготавливать пармезан, камамбер и буратту, но и создали множество собственных новых рецептов, предлагая сыры самого высокого качества. По оценке Национального союза производителей молока, только в сетевой рознице в России продается почти 9,5 тыс. наименований различных сыров.

Если сравнивать показатели 2013 и 2023 гг., экспорт продукции АПК по итогам прошлого года составил \$43,5 млрд, тогда как десять лет назад он составлял \$17,1 млрд. Импорт сократился на 18,6 % – с \$43,3 млрд до \$35,2 млрд.

Сегодня Россия – мировой лидер по поставкам пшеницы, гороха, ячменя, масличного льна, мороженой рыбы и другим продуктам питания и направляет продовольствие более чем в 160 стран.

Пять лет назад, в 2019 г., одним из результатов продэмбарго аналитики компании KPMG (сейчас Kert) называли рост цен для потребителей, причем не только на попавшие под запрет продукты. Среди наиболее подорожавших в рознице продуктов (с 2013 г., когда еще не действовало продэмбарго) были сливочное масло (+79 %), мороженая рыба (+68 %) и белокочанная капуста (+62 %). Кроме этого, заметно подорожали яблоки (+35 %), говядина (+35 %) и молоко (+40 %).

Согласно данным Росстата, сливочное масло в июне 2024 г. подорожало почти в три раза к июню 2014 г. (когда еще не действовало продэмбарго) – до 927 руб. за 1 кг (против 339 руб.). Мороженая рыба выросла в цене в 2,5 раза – до 244 руб. за 1 кг (против 98 руб.), яблоки стали дороже в 2,4 раза – 1 кг стоит 160 руб. (десять лет назад – 68 руб. за 1 кг). Кроме этого, в два раза к 2014 г. выросли цены на говядину – до 560 руб. за 1 кг (против 252 руб.) и почти в два раза на курицу (221 руб. за 1 кг против 117 руб.). Молоко за десять лет выросло также в 1,9 раза – до 78 руб. за 1 л (против 42 руб. в 2014 г.).

По состоянию на 31 июля 2024 г. рост отпускных цен на большинство социально значимых продуктов ниже темпов инфляции, а по некоторым позициям стоимость даже сократилась по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Так, за двенадцать месяцев у производителей подешевели свинина парная (–1,6 %), капуста белокочанная (–5,1 %), лук репчатый (–9 %), сахар (–3,2 %), крупа гречневая (–15,8 %).

Санкции создали сложности для российского бизнеса, но России удалось компенсировать потерю некоторых рынков, и рост экономики страны оказался значительно выше прогнозов экспертов по итогам проведенного Институтом народнохозяйственного прогнозирования РАН опроса, согласно которому доля предприятий, считающих себя пострадавшими от санкций, превысила 69 %<sup>16</sup>.

Среди отраслей, получивших значительное развитие с начала масштабных санкций, можно выделить микроэлектронику, фармацевтику и разработку программного обеспечения. Прирост в отраслях производства электрооборудования и электроники в 2022–2023 гг. в среднем составил порядка 24–25 %, положительные и существенные – около 20–30 % – показатели прироста зафиксированы в указанный период по производству различных видов промышленного оборудования.

<sup>16</sup> <https://tass.ru/ekonomika/22930509>.



**Рис. 2.1.2.** Индекс промышленного производства (по данным Росстата<sup>17</sup>)

Бизнес адаптировался к ограничениям, осваивая новые направления – с активной помощью государства, предоставившего налоговые льготы, субсидии и доступные кредиты.

В результате, зависимость от поставок компонентов и оборудования из недружественных стран, прежде достигавшая 30–40 %, снизилась. Санкции стимулировали развитие отечественного производства и технологий, создали спрос на разработку собственных технологий и инноваций.

Торговыми партнерами российских компаний стал бизнес из стран Азии, Ближнего Востока, Африки и Латинской Америки. За 2023 г. экспорт России в Индию вырос на 66 %, а в Северную Африку – на 50 %. В страны Азии (без Индии и КНР) стали поставляться на 100 % больше российских товаров, в Центральную Америку – на 40 %.

Россия занимает четвертое место среди экономик мира по паритету покупательной способности. Об этом заявил президент Российской Федерации Владимир Владимирович Путин на встрече с руководителями СМИ стран БРИКС<sup>18</sup>.

Российская экономика по паритету покупательной способности стала четвертой экономикой мира – еще в 2021 г., а в последующие два года сохранила за собой эти позиции, следует из расчетов РИА Новости по данным Всемирного банка<sup>19</sup>.

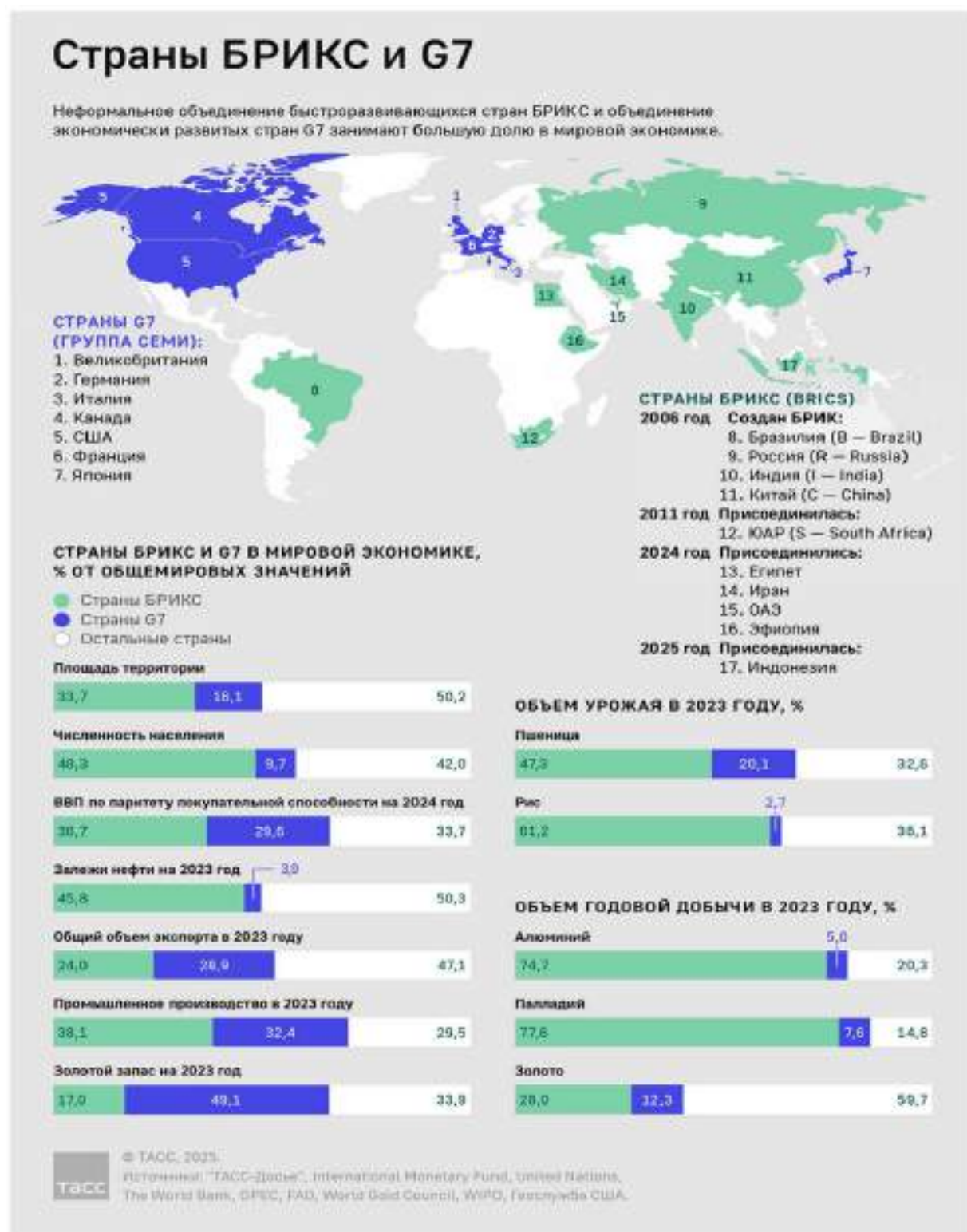
Российский ВВП по паритету покупательной способности в 2021 г. составил \$ 5,7 трлн, Японии – \$ 5,6 трлн, а Германии – \$ 5,2 трлн.

Российская экономика выросла до \$ 6 трлн в 2022 г. и \$ 6,45 трлн в 2023 г. При этом японский ВВП увеличился до \$ 5,9 трлн и \$ 6,3 трлн, а немецкий – до \$ 5,5 и \$ 5,9 трлн соответственно.

<sup>17</sup> <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/osn-01-2025.pdf>.

<sup>18</sup> <https://tass.ru/ekonomika/22160153>.

<sup>19</sup> <https://ria.ru/20240531/ekonomika-1949535403.html>.



**Рис. 2.1.3.** Экономические показатели БРИКС и G7 и их долей в мировой экономике (инфографика ТАСС<sup>20</sup>)

Россия заняла четвертую позицию с долей в 3,8 % от мирового валового внутреннего продукта (далее – ВВП) уже в 2021 г., потеснив Японию (3,7 %) и Германию (3,4 %).

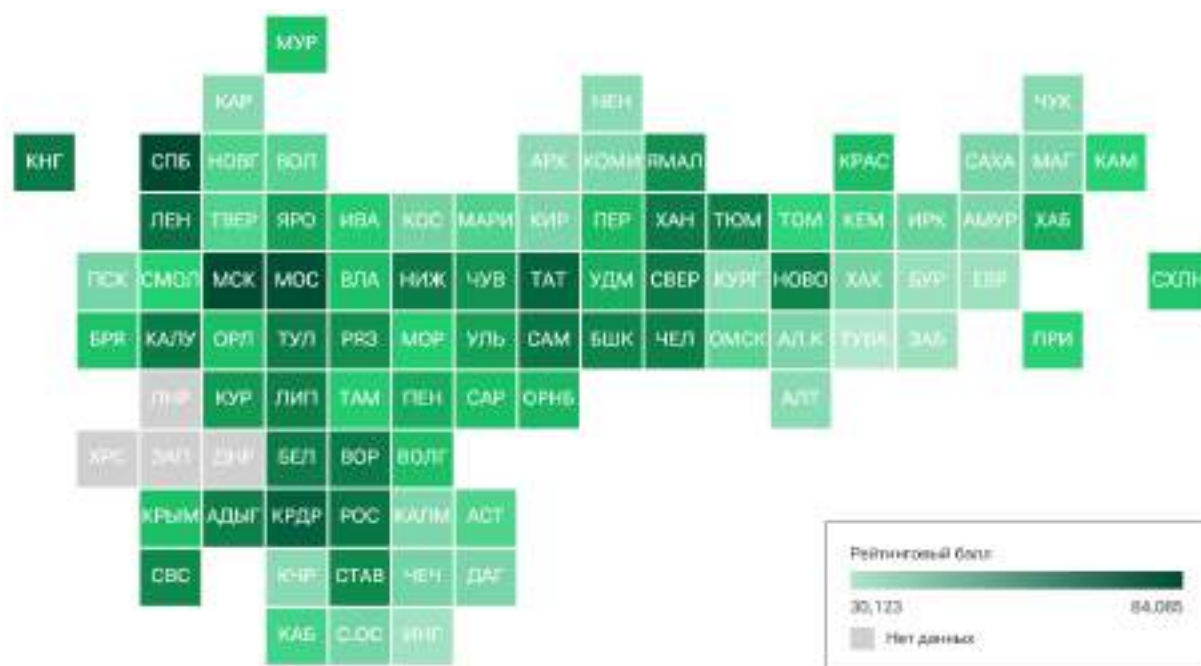
<sup>20</sup> <https://tass.ru/infographics/9519>.



Абсолютным лидером по размеру экономики, пересчитанной по паритету покупательной способности, в 2021–2023 гг. остается Китай – его ВВП достиг \$ 35 трлн по итогам 2023 г. Второе место занимают США с \$ 27,4 трлн. Тройку лидеров замыкает Индия с \$ 14,6 трлн.

Президент России Владимир Путин поставил задачу выйти на четвертое место среди экономик мира и поручил кабмину до 31 марта 2025 г. подготовить меры для достижения этой цели.

Паритет покупательной способности не только подтверждение общего экономического благополучия в стране, но и повышения качества жизни. А это рост реальных зарплат, снижение безработицы, подъем внутреннего спроса на товары и услуги. Успехи напрямую связывают с удачными антикризисными и антисанкционными мерами. За последние три года российская экономика выросла на 8,4 %. Все вместе это позволяет успешно решать и социальные задачи<sup>21</sup>.



**Рис. 2.1.4.** Инфографика Ria.ru. Рейтинг российских регионов по качеству жизни, 2024 г.<sup>22</sup>

Несмотря на введенные антироссийские санкции, уровень расчетов, платежей и товарооборота в 2024 г. не уменьшился по сравнению с 2023 годом<sup>23</sup>.

По информации, размещенной на официальном сайте Федеральной службы государственной статистики (Росстат)<sup>24</sup>, оборот розничной торговли в 2024 г. составил 55 589,1 млрд руб., или 107,2 % (в сопоставимых ценах) к 2023 г., в декабре 2024 г. – 5674,2 млрд руб., или 105,2 % к уровню соответствующему периоду предыдущего года (см. рис. 2.1.5).

В 2024 г. оборот розничной торговли на 96,2 % формировался торговыми организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность вне рынка, доля розничных рынков и ярмарок составила 3,8 % (в 2023 г. –

<sup>21</sup> [https://www.1tv.ru/news/2024-06-02/477895-rossiyskaya\\_ekonomika\\_zanyala\\_chetvertoe\\_mesto\\_v\\_mire\\_po\\_paritetu\\_pokupatelnoy\\_sposobnosti](https://www.1tv.ru/news/2024-06-02/477895-rossiyskaya_ekonomika_zanyala_chetvertoe_mesto_v_mire_po_paritetu_pokupatelnoy_sposobnosti).

<sup>22</sup> <https://ria.ru/20250217/reyting-1999152726.html>.

<sup>23</sup> <https://portnews.ru/news/371603/>.

<sup>24</sup> <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/osn-12-2024.pdf>.

95,7 % и 4,3 % соответственно), в декабре 2024 г. – 96,3 % и 3,7 % (в декабре 2023 г. – 95,8 % и 4,2 % соответственно).



**Рис. 2.1.5.** Динамика оборота розничной торговли (по данным Росстата<sup>25</sup>)

Согласно данным Минпромторга России<sup>26</sup>, потребительская активность в 2024 году была на высоком уровне.

Суммарный оборот розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению по итогам 2024 г. вырос на +6,4 % после +8,0 % по итогам 2023 г. В декабре прирост составил +4,8 % в реальном выражении после +5,4 % в ноябре. К уровню двухлетней давности практически без изменений – +15,2 % после +15,4 % месяцем ранее.

Оборот розничной торговли в 2024 г. продемонстрировал прирост на +7,2 % после +8,0 % в 2023 г. В декабре рост оборота составил +5,2 % в реальном выражении после +6,0 % в ноябре. К уровню двухлетней давности – +16,5 % после +17,2 % месяцем ранее.

В четырех округах – Южном, Приволжском, Уральском и Сибирском – оборот розничной торговли был выше среднего по РФ (наилучшую динамику показал Южный федеральный округ с +9,2 % роста). Соответственно, в четырех других регионах – Центральном, Северо-Западном, Северо-Кавказском и Дальневосточном рост ритейла был ниже среднего показателя по стране (меньше всего розница выросла на Северо-Западе).

Небольшая Республика Адыгея стала самым динамичным субъектом в рознице с ростом в +21,7 %. Хуже всего розничная торговля развивалась в Севастополе – спад составил –4,3 %<sup>27</sup>.

<sup>25</sup> <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/osn-12-2024.pdf>.

<sup>26</sup> [https://www.economy.gov.ru/material/file/195754c7897bff1c50dc164890f91407/o\\_tekushchey\\_situacii\\_v\\_ros\\_siyskoy\\_ekonomike\\_itogi\\_2024\\_goda.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/195754c7897bff1c50dc164890f91407/o_tekushchey_situacii_v_ros_siyskoy_ekonomike_itogi_2024_goda.pdf).

<sup>27</sup> <https://posudka.ru/node/42098>.



Таблица 2.1.1

**Оборот розничной торговли (млн руб.) в 2024 году в % к 2023 году  
по федеральным округам**

Регион	Оборот розничной торговли в 2024 г., млн руб.	2024 г. / 2023 г.
Центральный федеральный округ	18 200 491,9	106,9
Северо-Западный федеральный округ	5 744 870,7	104,0
Южный федеральный округ	6 593 383,0	109,2
Северо-Кавказский федеральный округ	2 775 725,2	106,1
Приволжский федеральный округ	9 627 684,3	108,2
Уральский федеральный округ	4 429 806,3	108,9
Сибирский федеральный округ	5 133 524,8	109,1
Дальневосточный федеральный округ	3 083 631,6	107,1

В 2024 г. в структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачных изделий составил 47,6 %, непродовольственных товаров – 52,4 % (в 2023 г. – 47,8 % и 52,2 % соответственно), в декабре 2024 г. – 49,3 % и 50,7 % (в декабре 2023 г. – 49,0 % и 51,0 % соответственно)<sup>28</sup>.



**Рис. 2.1.6.** Динамика оборота розничной торговли (по данным Росстата<sup>29</sup>)

Рост производства продукции легкой промышленности в 2024 г. составил 20 % по отношению к показателю 2023 г.<sup>30</sup>

Россияне начали предпочитать покупку отечественных игрушек, в том числе из-за существенного подорожания ввозимых по параллельному импорту игрушек из-за рубежа<sup>31</sup>.

<sup>28</sup> <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/osn-12-2024.pdf>.

<sup>29</sup> <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/osn-12-2024.pdf>.

<sup>30</sup> <https://tass.ru/ekonomika/23017917>.

Рост продаж игрушек более чем на 10 %, по данным Росстата, стал возможен на фоне прекращения продаж игрушек мировых брендов. По итогам третьего квартала продажи детских товаров в России возросли на 10 % по сравнению с таким же периодом прошлого года.

Правительство России для ускоренного развития промышленности, разработки и внедрения инноваций применяет меры государственной поддержки бизнеса<sup>32</sup>, как общие, например: налоговые льготы, гранты, льготные кредиты, субсидии, компенсация затрат при перевозке продукции на экспорт и другие инструменты, так и отраслевые меры государственной поддержки бизнеса.

В настоящее время российский рынок ритейла переживает переход к более высокотехнологичным, эффективным и клиентоориентированным бизнес-моделям. По прогнозам Рексофт, в 2025 г. средний темп цифровизации отрасли достигнет 22 % по сравнению с 2024 г., а объем рынка онлайн-продаж превысит отметку в 8,5 трлн руб., это связано с тем, что ритейлеры вынуждены искать новые пути модернизации рабочих процессов для удовлетворения потребностей клиентов<sup>33</sup>.

Современные потребители все чаще отдают предпочтение онлайн-шопингу, отказываясь от посещения офлайн-магазинов.

Крупные продуктовые сети, такие как «Магнит» и «Пятерочка», делают акцент на развитии собственных онлайн-сервисов, отказываясь от доставки через посредников. Это позволяет им сохранить контроль над клиентским опытом и значительно снизить расходы на комиссию. В сегменте электроники такие компании, как «М.Видео» и DNS, также сосредотачиваются на развитии собственных цифровых каналов, постоянно улучшая удобство покупок и качество обслуживания.

Более 40 % ритейлеров активно применяют искусственный интеллект (далее – ИИ) и нейросети для решения текущих бизнес-задач. Современные технологии внедряются на различных этапах, начиная от административных процессов в бэк-офисе и заканчивая созданием персонализированных предложений и маркетинговых стратегий. В настоящее время, при анализе данных о клиентах, ИИ и технологии машинного обучения играют ключевую роль, поддерживая тренд на гиперперсонализацию.

Внедрение IoT-технологий, что означает множество физических объектов, подключенных к интернету и обменивающихся данными, способствует созданию более «умных» магазинов, где многие процессы становятся автоматизированными. Одними из перспективных возможностей IoT являются электронные ценники и умные полки. Электронные ценники позволяют мгновенно изменять стоимость конкретного товара на всех полках и во всех магазинах сети, что значительно экономит время, особенно в период проведения акций. В данный момент эту функцию тестируют крупнейшие российские ритейлеры. Умные полки, в свою очередь, оснащены датчиками веса и встроенными камерами, которые позволяют быстро определять количество оставшегося товара, оптимизируя процесс управления запасами.

В этой области существуют и другие разработки. Возьмем, к примеру, умные весы с технологией распознавания продуктов по внешнему виду, тестируемые в гипермаркетах «Лента». Покупателю не приходится искать и запоминать номера взвешиваемых овощей и фруктов – достаточно положить товар на весы и выбрать один из предложенных вариантов, появившихся на экране. Умные весы распознают товар с

<sup>31</sup> <https://tass.ru/ekonomika/22770821>.

<sup>32</sup> <https://sber.pro/publication/sredstva-dlya-uskoreniya-kakie-meri-gosudarstvennoi-podderzhki-biznesa-deistvuyut-v-2024-godu/>.

<sup>33</sup> <https://www.comnews.ru/content/237585/2025-02-04/2025-w06/1010/umnye-magaziny-onlayn-servisy-i-giperpersonalizaciya-stanut-osnovnymi-trendami-riteyle-2025-g>.

точностью до 98 %, что позволяет повысить как качество, так и скорость обслуживания, а также сократить время сборки заказов в магазине.

Одной из ключевых задач ритейлеров на 2025 г. станет улучшение клиентского опыта в омниканальной среде продаж. Компании стремятся непрерывно повышать качество обслуживания, интегрируя онлайн и офлайн каналы продаж, а также адаптировать свои предложения под потребности клиентов в реальном времени. Это требует значительных инвестиций в технологии, которые позволяют отслеживать поведение клиентов и обеспечивать единый пользовательский опыт.

Несмотря на активное внедрение технологий, в ритейле все еще остается значительное пространство для автоматизации. Проблема нехватки специалистов остается нерешенной, и магазины не успевают адаптироваться к стремительному переходу к онлайн-покупкам. Современные клиенты, посещая офлайн-магазины, ожидают более быстрого и качественного сервиса. Это подчеркивает необходимость комплексного внедрения технологий, которые помогут эффективно решать текущие проблемы. Успешный пример автоматизации клиентского сервиса в офлайн-пространстве – внедрение касс самообслуживания в магазинах фэшн-ритейлера Zolla, которое позволило ускорить обслуживание клиентов и снизить нагрузку на персонал.

Согласно проведенному исследованию АКОРТ, каждый пятый офисный сотрудник ритейла – IT-специалист<sup>34</sup>.



**Рис. 2.1.7.** Данные исследования АКОРТ офисных сотрудников ритейла<sup>35</sup>

IT-специалисты стали самой многочисленной категорией офисных работников в ритейле: на них приходится почти 22 % от общего числа сотрудников офисов торговых сетей – вдвое больше, чем специалистов по закупкам, финансам и управлению персоналом, показало исследование Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ).

<sup>34</sup> <https://www.acort.ru/media-tsentr/novosti-assotsiatsii/IT-specialisti-v-ritel.html>.

<sup>35</sup> <https://www.acort.ru/media-tsentr/novosti-assotsiatsii/IT-specialisti-v-ritel.html>.

Розничная торговля – один из крупнейших работодателей в России: в общей сложности, по оценкам Росстата, в ней занято около 14 миллионов человек. Из них более 1,2 млн работают в крупных торговых сетях, входящих в АКОРТ.

По данным исследования АКОРТ, офисные работники составляют 8,6 % от общего числа сотрудников торговых сетей: 82,3 % – сотрудники торговых точек. Самая востребованная профессия в магазинах – продавцы-кассиры (49,2 % сотрудников), за ними следуют грузчики (8,7 %), пекари, кондитеры и повара (8,4 %), директора и управляющие магазинов (7,2 %), водители (2,8 %), сотрудники охраны (2,1 %).

На долю собственных сотрудников службы логистики и распределительных центров приходится 7 % общей численности персонала, в сегменте собственного производства заняты 2,2 % персонала розничных компаний.

Среди офисных работников торговли крупнейшую долю составляют ИТ-специалисты: разработчики, аналитики данных, программисты, архитекторы информационных систем и системные администраторы. В среднем на них приходится 21,8 % офисного персонала розничных сетей. В отдельных компаниях, например, сети «Детский мир», доля «айтишников» достигает 30 % от общего числа сотрудников головного офиса.

Другие самые востребованные офисные профессии в ритейле – специалисты по закупкам и категорийные менеджеры (10,2 %), сотрудники отдела по управлению персоналом (10 %) и специалисты по финансам (9,9 %). Еще 4 % приходится на сотрудников службы логистики, 3,5 % – службы маркетинга, 1,2 % приходится на юристов и 1,1 % – на сотрудников службы контроля качества.

Помимо классических профессий в ритейле востребованы и необычные специалисты. Так, в сети АШАН работают микробиологи и координаторы департамента по клиентскому счастью. В X5 Group – экологи, создатели рецептов, пиццмейкеры и суши-мастера, а в «Ленте» есть отдельный менеджер по управлению проблемами. А в X5 Group, АШАН и Metro определиться с выбором вина покупателям помогают кависты – специальные консультанты винной категории.

Высокий показатель доли ИТ-специалистов среди сотрудников ритейла говорит о том, что розничные сети уже в полной мере стали высокотехнологичными ИТ-компаниями.

В списке потребительских трендов 2024 г. отведено особое место и обслуживанию клиентов. Покупатели ожидают от компаний высокого уровня обслуживания и внимания к своим потребностям – быструю обработку заказов, своевременную доставку товаров, предоставление информации о продукте и помощь в выборе оптимального варианта. Также важно наличие возможности вернуть или обменять товар, если он не соответствует ожиданиям покупателя<sup>36</sup>.

Клиентский сервис особенно актуален для офлайн-пространств, где доля живого общения выше. Покупки во многом зависят от профессионализма консультантов – они должны быть вежливыми, но не навязчивыми, хорошо разбираться в ассортименте и отвечать на любые вопросы потенциальных покупателей. Имеет значение и организация пространства в магазинах, удобное расположение торговой точки, налаженная работа касс, которая не создает длинных очередей.

Например: проведенное исследование РОМИР, выявило ключевые источники информации, влияющие на решение россиян о покупке автомобиля<sup>37</sup>, согласно которому 14 % респондентов обращают внимание на личные консультации: 7 % респондентов ориентируются на информацию, полученную от продавцов в дилерских центрах.

<sup>36</sup> <https://grandawards.ru/blog/trendy-potrebitelskogo-povedeniya-v-2024/>.

<sup>37</sup> <https://romir.ru/studies/vybor-novogo-avto-gde-rossiyane-ishchut-informaciyu>.

Продажи новых легковых автомобилей в России в 2024 г. выросли на 47 % по сравнению с 2023 г. и составили 1,554 млн единиц. Об этом говорится в сообщении Минпромторга России<sup>38</sup>.

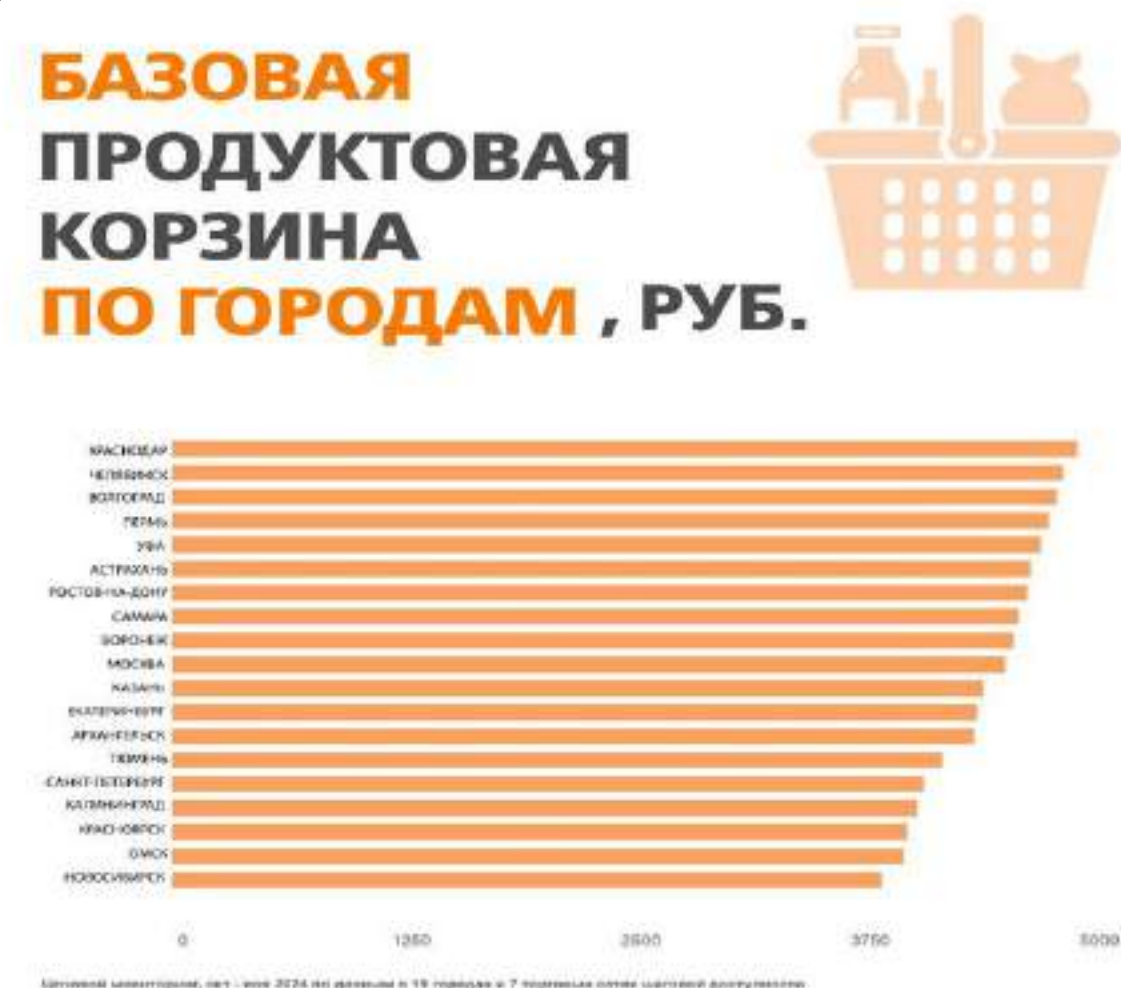
Всего по итогам 2024 г. в России продано 1,836 млн новых транспортных средств, что на 39 % больше показателя за 2023 г. В частности, продажи грузовиков составили 121,6 тыс. штук (–13 %), легких коммерческих автомобилей – 140,3 тыс. штук (+34 %), автобусов – 20,6 тыс. штук (+16 %).

Рынок новых автомобилей отечественного производства составил почти 830 тыс. единиц, что на 28 % превышает результат 2023 г.

Продажи новых электромобилей в 2024 г. выросли на 31 % и составили 19,4 тыс. штук, доля изготовленных в России составила 22 %. В декабре продажи новых автомобилей составили 146,2 тыс. единиц, увеличившись на 1 % как по отношению к декабрю 2023 г., так и по отношению к ноябрю 2024 г.

Так, рынок новых легковых автомобилей составил 121,7 тыс. штук, что на 3 % больше результата декабря 2023 г. и на 1 % больше результата ноября 2024 г.

Институт Человека РОМИР подсчитал среднюю стоимость продовольственной корзины россиянина, состоящую из продуктов 35 товарных групп повседневного спроса<sup>39</sup>.



**Рис. 2.1.8.** Данные исследования РОМИР средней стоимости продовольственной корзины россиянина<sup>40</sup>

<sup>38</sup> <https://tass.ru/ekonomika/22820997>.

<sup>39</sup> <https://romir.ru/studies/romir-raskryl-realnuyu-stoimost-prodovolstviya-v-torgovyh-setyah-v-regionah-rossii>.

<sup>40</sup> <https://romir.ru/studies/romir-raskryl-realnuyu-stoimost-prodovolstviya-v-torgovyh-setyah-v-regionah-rossii>.

Согласно полученным данным, в среднем покупка необходимого продовольствия обойдется покупателю в 4302 руб.

Исследование проводилось в октябре-ноябре 2024 г. и охватывало цены на продукты питания в семи самых популярных торговых сетях магазинов шаговой доступности в 19 городах страны. Среди участвующих в исследовании федеральных торговых сетей можно выделить следующие: «Верный», «ВкусВилл», «Дикси», «Магнит», «Супер Лента», «Пятёрочка» и «Фасоль».

Самыми дорогими продовольственные корзины оказались в Краснодаре (средняя стоимость – 4865 руб.), Челябинске (4786 руб.) и Волгограде (4757 руб.). Выгоднее всего покупать продукты могут новосибирцы (3802 руб.), омичи (3922 руб.) и красноярцы (3926 руб.). Примечательно, но крупнейшие мегаполисы страны – Москва и Санкт-Петербург – не вошли в топ по ценам на продукты, продемонстрировав средние показатели.

Что касается разницы между торговыми сетями, то выгоднее всего продовольственная корзина в торговой сети «Пятёрочка». В среднем по стране ее стоимость составляет 3368 руб.

Самая дорогая корзина принадлежит торговой сети «ВкусВилл» с ценой 6674 руб., что почти вдвое превышает стоимость корзины у самой доступной сети в исследовании.

Для расчета стоимости базовой потребительской корзины в продовольственных сетях был составлен и проанализирован список товаров, соответствующих требованиям Росстата о составе минимальной продуктовой потребительской корзины на 2024 год, и доступных в перечисленных торговых сетях. В этот список входят хлебные изделия, овощи и фрукты, бакалея, мясо и рыба, молочные продукты, яйца и другие товарные группы повседневного спроса. В каждой торговой сети аналитики РОМИР выбирали позиции самые доступные по цене.

Доля собственных торговых марок (СТМ) в продажах продовольственных ритейлеров в России в 2024 году увеличилась до 22 %. Об этом ТАСС сообщили в Ассоциации компаний розничной торговли АКОРТ<sup>41</sup>.

Доля СТМ в продажах крупнейших продовольственных ритейлеров выросла за последний год более чем на 1-процентный пункт и превысила в среднем 22 % от выручки. Доля СТМ в ассортименте также увеличилась в среднем до 22 % от представленных на полках товаров.

По данным АКОРТ, среди самых быстрорастущих продовольственных категорий собственных торговых марок в 2024 г. выделяются вина и слабоалкогольные напитки, готовая еда и товары категории ЗОЖ. Высокий спрос также наблюдается в категориях молочные продукты, сыры, бакалея, свежие фрукты и овощи.

Анализируя тренды потребительского поведения, опрошенные АКОРТ ритейлеры отмечают опережающий рост спроса на товары собственных торговых марок в премиальном ценовом сегменте и на товары, произведенные в соответствии с принципами экологической ответственности.

Согласно исследованию, проведённому РОМИР<sup>42</sup> при опросе 1 тыс. россиян в возрасте от 18 до 70 лет по всей России, установлено, что тренд на употребление готовых блюд все более укрепляется среди российских потребителей. Это касается не только салатов, закусок или перекусов, но и основных блюд и завтраков. Более трети опрошенных россиян (39 %) покупают готовые блюда для утреннего приема пищи не реже одного раза в неделю, причем 5 % из них делают это на ежедневной основе.

<sup>41</sup> <https://tass.ru/ekonomika/22748185>.

<sup>42</sup> <https://romir.ru/studies/bole-treti-oproshennyh-rossiyan-zavtrakayut-gotovymi-blyudami-iz-magazinov>.

Чаще женщин за готовыми завтраками в магазин приходят мужчины (6 % опрошенных мужчин покупают готовые блюда ежедневно, а 22 % – минимум 2–3 раза в неделю). Также больше всего за такими покупками в магазины и сервисы доставки обращаются покупатели в возрасте от 18 до 24 лет (29 % из них покупает готовые завтраки несколько раз в неделю).

Абсолютным лидером по приобретению готовых завтраков среди торговых сетей стала «Пятёрочка» – каждое второе приобретенное блюдо приходится именно на нее. При этом почти 80 % опрошенных отмечают высокое качество и хороший внешний вид блюд из кулинарии ритейлера. На втором месте по доверию к категории завтраков оказался «Магнит» (покупают завтраки 38 % респондентов), на третьем – «Лента» (27 %).

Среди всех видов блюд самыми популярными завтраками являются выпечка (54 %), блинчики и панкейки (43 %), а также сырники (35 %). Меньше всего в магазинах приобретают омлеты и оладьи. За кофе с выпечкой потребители чаще всего идут именно в «Пятёрочку» (65 %), а более трети опрошенных (34 %) выбирают в магазинах сети блинчики и панкейки. Из ассортимента готовых завтраков «ВкусВилл» покупатели чаще всего предпочитают сырники (51 % респондентов покупают здесь именно их), а из ассортимента Metro и Ozon Fresh – каши (по 40 % каждый).

Главными драйверами покупки готовых завтраков, помимо удобства и экономии времени, стали возможность разнообразить рацион, сократить расходы и избежать лишних покупок. Примечательно, что 41 % респондентов считают, что вкус готовых завтраков из магазинов напоминает блюда из ресторанов, а 36 % отмечают сходство с домашней едой. При этом 41 % опрошенных потребителей уверены, что торговые сети тщательно следят за продукцией и способны обеспечить ее высокое качество.

В 2024 г. жители России увеличили свои ежемесячные траты, по данным РБК, они поднялись на 6 % до отметки в 39,5 тыс. руб., подсчитали в СберИндексе<sup>43</sup>. Помимо регулярных расходов – на продукты, ЖКХ, ипотеку – в общем перечне категорий присутствуют также путешествия, развлечения и здоровый образ жизни.

По данным Центра макроэкономического анализа и краткосрочного прогнозирования (ЦМАКП), расходы россиян росли в среднем на 0,2 % в месяц. Реальные располагаемые доходы показывали стабильную положительную динамику на протяжении первых трёх кварталов: 1,6; 2,2 и 2 %, – а в четвёртом незначительно снизились – до 0,5 %, согласно данным «Коммерсант».

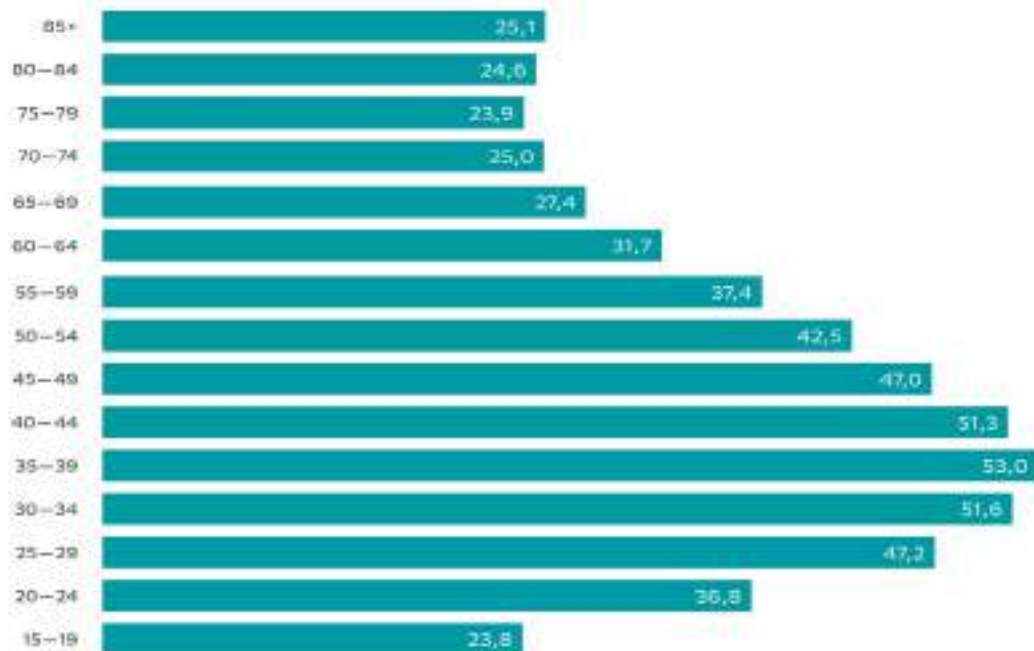
По результатам изучения поведения потребителей в 2024 году самые высокие расходы были у людей в возрасте 30–44 лет. Представители этой категории тратили на покупки более 50,0 тыс. руб.

В 2024 году доходы потребителей оказались рекордными за всю историю, тренды потребительского поведения сформировала недоступность некоторых товаров длительного пользования: квартир – спрос на них сократился после завершения программы льготной ипотеки; легковых автомобилей – они выросли в цене, и теперь копить на иномарку нужно не полтора, а почти четыре года.

<sup>43</sup> <https://sber.pro/publication/opis-rashodov-tendentsii-potrebitelskih-nastroenii-v-2024-godu/>.



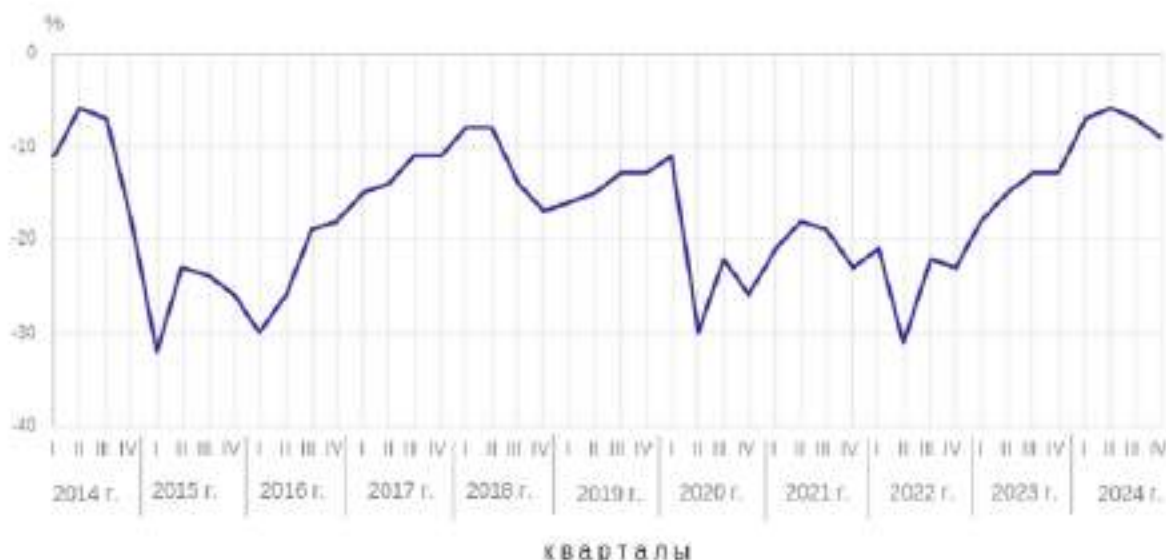
**Расходы представителей разных возрастных категорий в 2024 году,  
тыс. рублей**



Источник: СберИндекс

**Рис. 2.1.9.** Данные исследования СберИндекс расходы представителей разных возрастных категорий в 2024 году, тыс. руб.<sup>44</sup>

При этом индекс потребительской уверенности, отражающий совокупные потребительские ожидания населения, в 4 квартале 2024 г. по сравнению с 3 кварталом 2024 г. снизился на 2 процентных пункта (далее – п.п.) и составил (–9 %), согласно данным Росстата<sup>45</sup>.



**Рис. 2.1.10.** Индекс потребительской уверенности (по данным Росстата)<sup>46</sup>

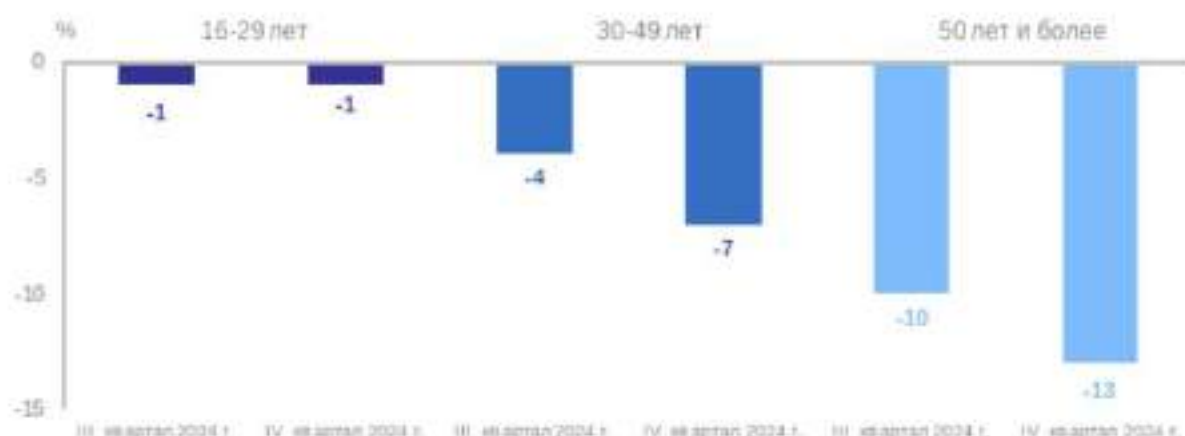
<sup>44</sup> <https://sber.pro/publication/opis-rashodov-tendentsii-potrebitelskih-nastroenii-v-2024-godu/>.

<sup>45</sup> [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196\\_18-12-2024.html](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196_18-12-2024.html).

<sup>46</sup> [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196\\_18-12-2024.html](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196_18-12-2024.html).

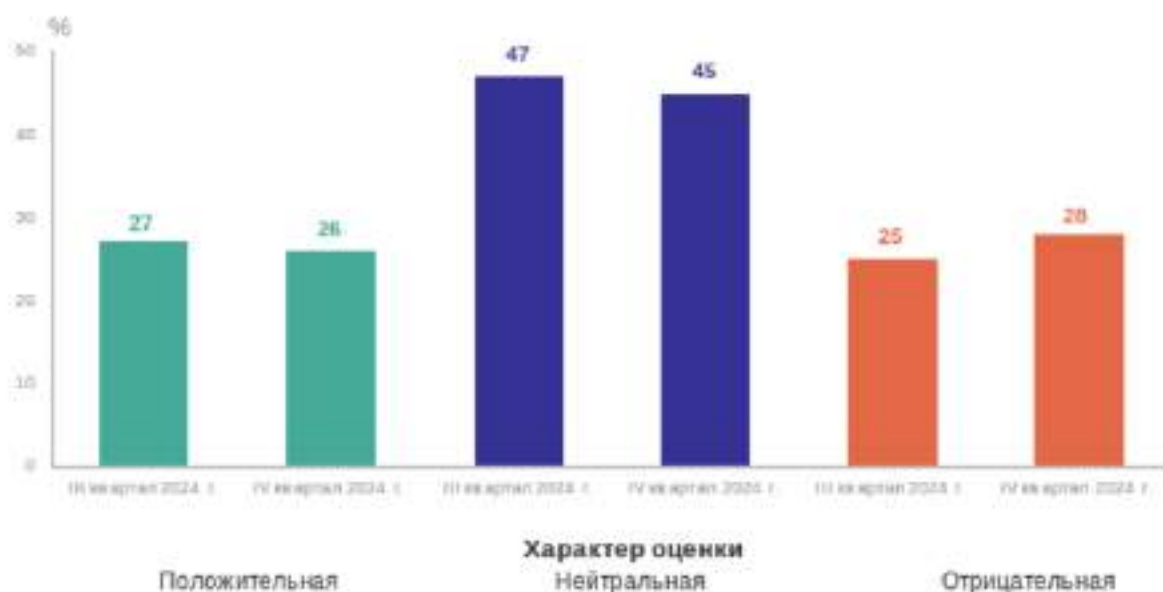


В зависимости от возраста респондентов индекс потребительской уверенности демонстрирует следующую динамику.



**Рис. 2.1.11.** Индекс потребительской уверенности в зависимости от возраста (по данным Росстата<sup>47</sup>)

Доля респондентов, положительно оценивающих изменения в экономике России в течение следующих 12 месяцев, в 4 квартале 2024 г. по сравнению с 3 кварталом 2024 г. уменьшилась на 1 п.п. и составила 26 %. Доля нейтральных оценок уменьшилась на 2 п.п. и составила 45 %. Доля негативных оценок увеличилась на 3 п.п. и составила 28 %.



**Рис. 2.1.12.** Динамика оценки изменений в экономике России (по данным Росстата<sup>48</sup>)

Индекс ожидаемых изменений экономической ситуации в России на краткосрочную перспективу в 4 квартале 2024 г. по сравнению с 3 кварталом 2024 г. возрос среди молодого поколения (16–29 лет) на 1 п.п. – до +4 %, снизился среди лиц среднего возраста (30–49 лет) на 4 п.п. – до (–2 %) и среди лиц старшего поколения (50 лет и старше) на 2 п.п. – до (–5 %).

<sup>47</sup> [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196\\_18-12-2024.html](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196_18-12-2024.html).

<sup>48</sup> [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196\\_18-12-2024.html](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/196_18-12-2024.html).

В течение 2024 г. российский потребитель демонстрировал высокую чувствительность к изменениям экономической ситуации, что обусловлено несколькими факторами, включая неоднократное повышение ключевой ставки и отмену льготных ипотечных программ<sup>49</sup>.

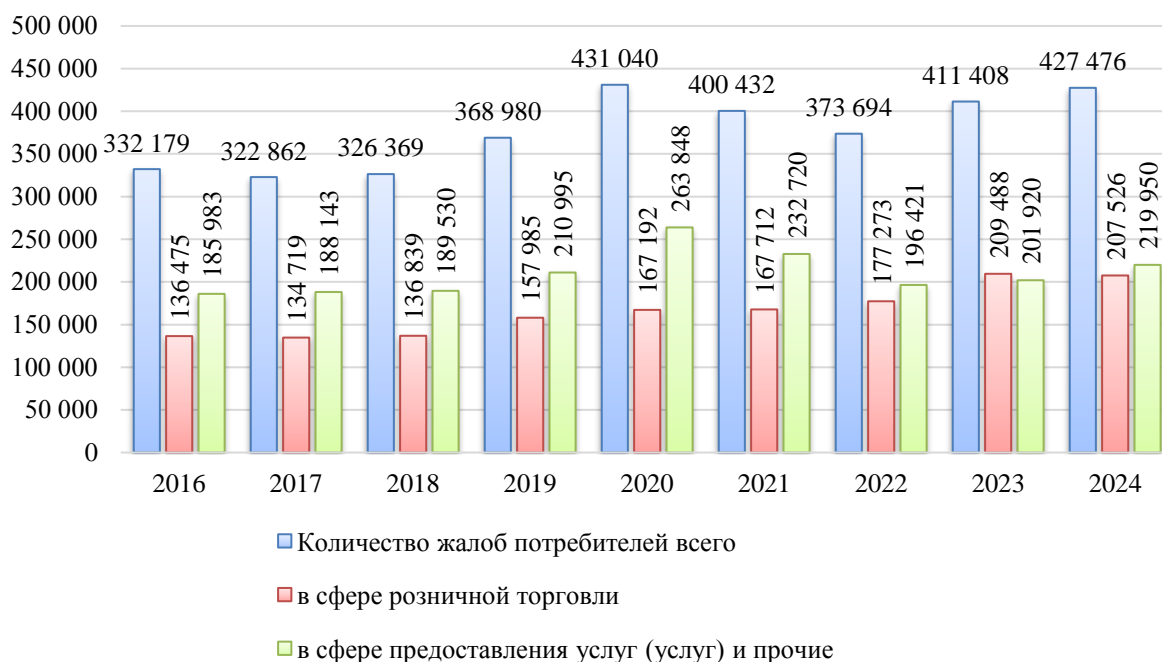
Согласно опросу населения, проведенному с 22 по 28 августа 2024 г. Левада-центром в 50 субъектах РФ<sup>50</sup>, для более чем половины опрошенных (58 %) материальное положение их семьи за год не изменилось.

Четверть опрошенных оценивают нынешнее время как хорошее (25 %), и столько же как плохое (26 %) для того, чтобы делать крупные покупки для дома, ещё 42 % определяют его как «не хорошее, но и не плохое».

Позитивные оценки относительно совершения крупных покупок для дома чаще дает молодёжь до 24 лет (38 %), обеспеченные респонденты (32 % среди тех, кто может себе позволить товары длительного пользования), москвичи и жители сёл (по 30 %).

При этом по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли в 2024 году в управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 207 526 обращений, что на 0,9 % ниже уровня 2023 года (209 488).

Показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2016 по 2024 год, приведены на рис. 2.1.13.



**Рис. 2.1.13.** Динамика числа обращений с соответствующими жалобами, поступившими в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2016 по 2024 г.

Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора за указанный период, представлена в табл. 2.1.2.

<sup>49</sup> <https://tass.ru/ekonomika/23148871>.

<sup>50</sup> <https://www.levada.ru/2024/09/20/potrebitelskie-nastroeniya-rossiyan-v-avguste-2024-goda/>.

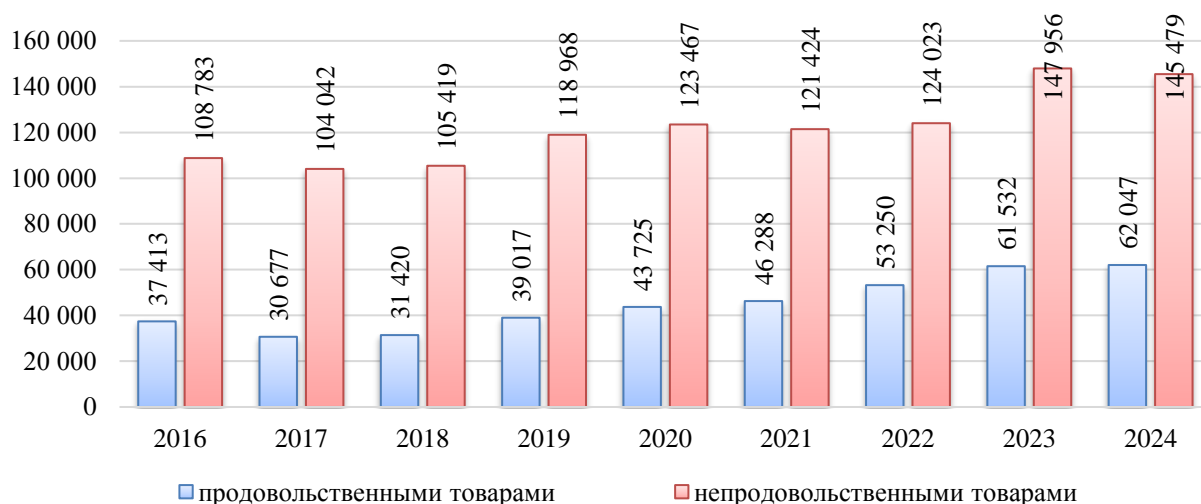
Таблица 2.1.2

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего	332 179	322 862	326 369	368 980	431 040	400 432	373 694	411 408	427 476
в том числе по вопросам розничной торговли	146 196	134 719	136 839	157 985	167 192	167 712	177 273	209 488	207 526
из них:									
– продовольственными товарами	37 413	30 677	31 420	39 017	43 725	46 288	53 250	61 532	62 047
– непродовольственными товарами	108 783	104 042	105 419	118 968	123 467	121 424	124 023	147 956	145 479
из них:									
– на продажу товаров дистанционным способом	8774	11 649	16 174	24 624	37 534	37 424	48 135	69 255	66 379
– на продажу товаров по образцам	11 058	9349	8783	12 881	13 488	13 486	10 374	9813	9429

Удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли при этом также уменьшился по сравнению с уровнем 2023 года (50,9 %) и составил 48,5 % от общего количества поступивших обращений на нарушения прав потребителей.

В 2024 году в большинстве случаев (70,1 %), как и в предыдущие годы, жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и непродовольственные товары за период с 2016 по 2024 г. приведены на рис. 2.1.14).



**Рис. 2.1.14.** Показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и непродовольственные товары с 2016 по 2024 г.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 32,0 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2023 году – 33,1 %), 4,5 % – с продажей товаров по образцам (в 2023 году – 4,7 %).

В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли (207 526 обращений) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (180 147 обращений), составила 86,8 %, из которых 14 167 устных (7,9 %) и 165 980 письменных (92,1 %).

От органов государственной власти и местного самоуправления поступило 26 336 обращений или 12,7 % от общего числа обращений в сфере розничной торговли (в 2023 году – 13,0 % или 27 215 обращений).

Анализ обращений показал, что в 6648 заявлениях (в 2023 году – 8913 заявлений), касающихся сферы розничной торговли, содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе вследствие приобретения продовольственных товаров ненадлежащего качества – 897 или 13,5 % (в 2023 году – 1312; 14,7 %).

Из 207 526 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли рассмотрено 200 283 обращений (96,5 %), что незначительно больше показателя 2023 года (95,0 %). При этом количество соответствующих разъяснений (175 420 единиц) по вопросам, затронутым потребителями в обращениях, также незначительно увеличилось по сравнению с 2023 годом и составило 87,6 % против 86,0 %.

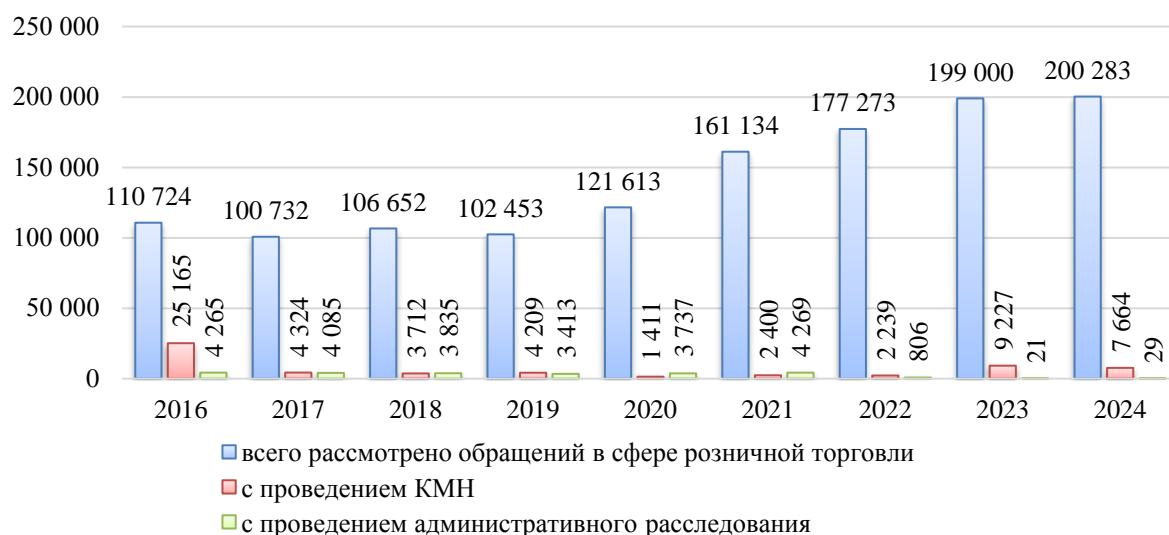
В 2024 году из числа рассмотренных обращений по вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли 7,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (14 266 обращений).

Из 200 283 рассмотренных территориальными органами Роспотребнадзора обращений, связанных с вопросами защиты прав потребителей в сфере розничной торговли, каждое 26-е стало основанием для проведения контрольного (надзорного) мероприятия (всего – 7664 обращений), при этом доля обращений, ставших основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий уменьшилась в сравнении с 2023 годом и составила 3,8 % (в 2023 году – 4,6 %). Основанием для проведения административных расследований в отношении предприятий розничной торговли стали 29 обращений (0,01 %) (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

**Структура рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли,  
поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016–2024 гг., абс.**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Всего рассмотрено обращений в сфере розничной торговли	110 724	100 732	106 652	102 453	121 613	161 134	177 273	199 000	200 283
С проведением КНМ	25 165	4324	3712	4209	1411	2400	2239	9277	7664
С проведением административного расследования	4265	4085	3835	3413	3737	4269	806	21	29



**Рис. 2.1.15.** Структура рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016–2024 гг., абс.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 402 протокола об административном правонарушении (в 2023 году – 282 протокола).

Наряду с этим подано 2480 исков по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 48,7 % (в 2023 году – 47,1 %) от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, 14 материалов, направлены для возбуждения уголовных дел (в 2023 году – 6), что составило 60,9 % от общего количества материалов, направленных для возбуждения уголовных дел в правоохранительные органы.

В качестве мер административного реагирования территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году активно использовалась такая форма пресечения неправомерных действий со стороны хозяйствующих субъектов, как объявление предостережения. В 2024 году по результатам рассмотрения обращений объявлено 22 473 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (64,6 % от общего числа соответствующих предостережений), что на 12,5 % меньше, чем в 2023 году (25 675 предостережений).

При этом более 50 % предостережений (11 475) по результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли в 2024 году, объявлено в 9 субъектах Российской Федерации: г. Москва – 3265 (14,5 %), Московская область – 1547 (6,9 %), Красноярский край – 1423 (6,3 %), Самарская область – 1165 (5,2 %), г. Санкт-Петербург – 1144 (5,1 %), Республика Башкортостан – 824 (3,7 %), Республика Татарстан – 738 (3,3 %), Волгоградская область – 689 (3,1 %), Ставропольский край – 680 (3,0 %).

Реализация в 2024 году (с учетом особенностей, привнесенных Законом № 248-ФЗ) административных полномочий территориальных органов Роспотребнадзора, связанных с проведением контрольных (надзорных), а также профилактических мероприятий в сфере розничной торговли, характеризуется следующими данными.

Количество контрольных (надзорных) мероприятий в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области

защиты прав потребителей в 2024 году (по сравнению с 2023 годом) увеличилось в 1,6 раз.

В 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 126 464 (против 77 365 в 2023 году) контрольных (надзорных) мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, из которых только 11 054 или 8,7 % потребовали взаимодействия с контролируемым лицом.

Так, в 2024 году проведены следующие контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с контролируемым лицом:

- инспекционный визит – 3673 (33,2 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием);
- контрольная закупка – 3381 (30,6 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием);
- мониторинговая закупка – 1916 (17,3 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием);
- выборочный контроль – 836 (7,6 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием);
- выездная проверка – 705 (6,4 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием);
- документарная проверка – 541 (4,9 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием);
- рейдовый осмотр – 2 контрольных (надзорных) мероприятия.

Большая часть мероприятий (115 410 или 91,3 %) проведены в розничной торговле без взаимодействия с контролируемыми лицами. Это позволило снять излишнюю административную нагрузку с субъектов малого и среднего предпринимательства. Структурно (в абсолютных и относительных показателях) мероприятия без взаимодействия выглядят следующим образом:

- наблюдение за соблюдением обязательных требований – 80 176 (69,5 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия);
- выездное обследование – 35 234 (30,5 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия).

Из общего количества контрольных (надзорных) мероприятий в 73,0 % (в 2023 году – 67,8 %) выявлены нарушения обязательных требований законодательства (табл. 2.1.4), при этом на 1 контрольное (надзорное) мероприятие приходилось 1,8 нарушения (в 2023 году – 5,3 нарушения).

Таблица 2.1.4

**Динамика проведенных КНМ и структура выявленных нарушений  
в сфере розничной торговли**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Общее число КНМ в сфере розничной торговли	57 262	52 991	34 379	76 322	11 637	7026	20 200	77 365	126 464
Число КНМ по результатам которых были выявлены нарушения	39 910	36 230	22 989	46 317	5045	4435	8905	52 459	92 359
Выявлено нарушений в сфере розничной торговли	161 505	155 526	110 479	187 803	30 658	23 717	22 087	408 587	230 284
– положений Закона «О защите прав потребителей»	86 160	76 549	51 468	100 954	13 900	10 171	7436	31 272	50 234
– законодательства о техническом регулировании	13 119	9488	9604	8173	3049	5495	2012	13 998	17 404

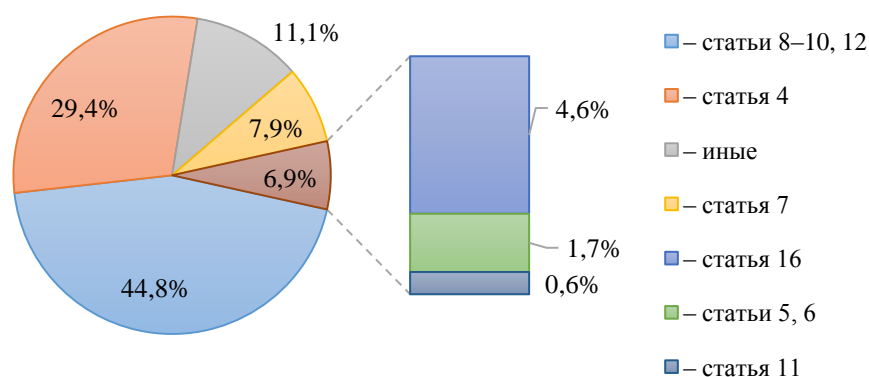
Из общего числа нарушений (230 284 единиц), выявленных в 2024 году, нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей» составили 21,8 % (в 2023 году – 7,7 %), основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей 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»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Всего, в том числе по статьям:	86 160	76 549	51 468	100 954	13 900	10 171	7436	31 272	50 234
– статья 4 (качество товара)	10 443	6874	4682	8102	970	877	391	3051	14 747
– статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4115	3067	1873	3381	356	328	140	516	849
– статья 7 (безопасность товара)	5991	5716	4179	5248	1076	648	197	815	3946
– статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	50 231	47 255	30 722	66 242	9082	5953	5390	21 352	22 488
– статья 11 (режим работы продавца)	2752	1768	1445	2941	250	324	107	387	325
– статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1809	1279	1339	1679	336	402	224	1918	2297
Другие нарушения Закона	10 819	10 590	7228	13 361	1830	1639	987	3233	5582

Нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 44,8 % (в 2023 году – 68,3 %) от общего их числа, качество товара (статья 4) – 29,4 % (в 2023 году – 9,8 %), недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей (статья 16) – 4,6 % (в 2023 году – 6,1 %).



**Рис. 2.1.16.** Структура выявленных в торговле нарушений Закона «О защите прав потребителей» в 2024 году

Кроме этого, в 2024 году при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 17 404 нарушения требований технических регламентов и подлежащих применению до вступления в силу технических регламентов требований к объектам технического регулирования, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 53,4 % (в 2023 году – 63,4 %) таких нарушений (9287 нарушений).

Должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации при проведении 485 контрольных (надзорных) мероприятий в сфере розничной торговли было выявлено 14 188 случаев причинения вреда, в т. ч. 13 318 случаев причинения вреда имуществу потребителей, 854 случая причинения вреда жизни и здоровью потребителей (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**

Выявлено случаев причинения вреда	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей	38	12	32	109	35	37	1 187	352	854
– использованием товаров, имеющих недостатки	14	1	2	13	5	3	1 109	154	88
– приобретением, использованием опасных товаров	8	5	1	10	17	2	-	16	84
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	17	6	29	86	13	26	78	163	564



Продолжение табл. 2.1.6

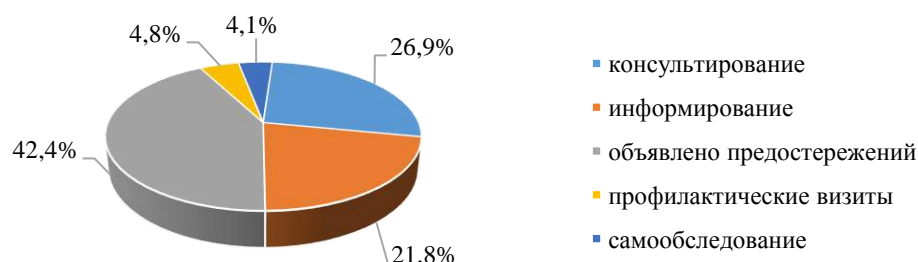
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных	6368	6044	4591	10 781	3244	6848	9439	10 916	13 318
– использованием товаров, имеющих недостатки	569	489	915	3831	852	2638	6567	6980	7613
– приобретением, использованием опасных товаров	1683	930	520	900	253	306	28	86	53
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4115	4625	3053	6050	2137	3822	2811	3620	5155
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	23 258	272 803	90 589	753 035	105 461	218 739	1 100 789	495 430	556 551

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам контрольных (надзорных) мероприятий в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2024 году было выдано 11 605 предписаний (в 2023 году – 758 предписаний).

По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях в сфере розничной торговли вынесено 17 540 постановлений о назначении административного наказания, что в 2,4 раза больше, чем в 2023 году (7221).

В 2024 году вынесено 8713 постановлений о наложении штрафов на общую сумму 79 503,5 тыс. руб., на их долю пришлось 49,7 % от общего количества вынесенных постановлений в сфере розничной торговли.

В 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 263 429 профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что в 1,4 раз больше, чем в 2023 году (192 224). Профилактические мероприятия проводились в виде информирования – 57 343 (21,8 %), консультирования – 71 003 (26,9 %), объявления предостережения – 111 626 (42,4 %), организации профилактических визитов – 12 606 (4,8 %), самообследования – 10 851 (4,1 %) (рис. 2.1.17).



**Рис. 2.1.17.** Структура профилактических мероприятий в сфере розничной торговли в 2024 году

В 2024 году по вопросам, касающимся сферы розничных продаж, специалистами территориальных органов Роспотребнадзора проведено 71 003 консультации (в устном и письменном виде), что в 1,3 раза больше, чем в 2023 году (55 137), 51,4 % из которых касались продажи продовольственных товаров. Данный вид профилактики применялся в рамках организованных профилактических визитов, в ходе проведения разного рода обучающих мероприятий, при проведении тематических совещаний, семинаров, круглых столов «Дней открытых дверей для предпринимателей», при личном общении и посредством организации видео-конференц-связи, в МФЦ и торговых центрах. Осуществлялась консультационная и правовая помощь потребителям и в рамках «горячих линий» Роспотребнадзора (в том числе тематических), через виртуальную приемную ГИР ЗПП, а также общественные приемные Роспотребнадзора.

Количество профилактических визитов, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в сфере розничной торговли, составило 12 606, 7196 из которых – в торговых организациях по реализации продовольственных товаров, а 5410 – непродовольственных товаров. В ходе профилактических визитов контролируемые лица проинформированы об обязательных требованиях в области защиты прав потребителей, предъявляемых к их деятельности (табл. 2.1.7).

Таблица 2.1.7

**Количество профилактических визитов, проведенных территориальными органами  
Роспотребнадзора в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Количество профилактических визитов	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		12606	100
Средний показатель по РФ – 142 профилактических визита			
1	Республика Татарстан	1899	15,1
2	Краснодарский край	1258	10,0
3	Красноярский край	855	6,8
4	г. Москва	827	6,6
5	Ленинградская область	739	5,9
6	Республика Башкортостан	584	4,6
7	Приморский край	474	3,8
8	Ханты-Мансийский АО автономный округ	421	3,3
9	Чувашская Республика	340	2,7
10	Свердловская область	271	2,1

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году контролируемым лицам, занятым в сфере розничной торговли, объявлено 111 626 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (в 2023 году – 80 742), 58,7 % (65 535) из которых приходится на торговлю продовольственными товарами. Почти 20 % от общего числа выданных розничной торговле предостережений объявлено Роспотребнадзором по результатам рассмотрения обращений потребителей (возражения контролируемых лиц при этом составили 0,6 % или 693).

В свою очередь, в целях добровольного определения уровня соблюдения обязательных требований в сфере розничной торговли контролируемыми лицами пройдено 10 851 самообследование.

Несмотря на то, что объявление предостережения не сопряжено с требованием об обязательном предоставлении в Роспотребнадзор сведений и документов, контролируемые лица в ответ на предостережение все чаще добровольно информируют о предпринятых ими мерах по выявлению причин, повлекших отклонения в деятельности, и их устранении.

Так Управлением Роспотребнадзора **по Красноярскому краю** на основании обращения гражданина о продаже без согласия потребителя за плату подарка – подвески в адрес ООО\*\*\* объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Рассмотрев объявленное предостережение, продавец сообщил о возврате потребителю стоимости подвески, усилении контроля за недопущением повторения подобной ситуации.

По обращению потребителя о несоответствии цены на ювелирное изделие на ценнике и при расчете на кассе Управлением Роспотребнадзора **по Красноярскому краю** объявлено ООО\*\*\* предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Рассмотрев объявленное предостережение, продавец сообщил о продаже потребителю ювелирного изделия по цене, указанной на ценнике.

По результатам рассмотрения обращения потребителя Управлением Роспотребнадзора **по Красноярскому краю** в отношении АО\*\*\* по фактам навязывания дополнительных возмездных услуг без согласия потребителя, ненаправления ответа на претензию, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Продавцом сообщено об исполнении предостережения.

При рассмотрении обращения потребителя в отношении ООО\*\*\* по факту реализации стиральной машины ненадлежащего качества Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю проведено информирование продавца о необходимости соблюдения обязательных требований, по результатам которого денежные средства возвращены.

В Управление Роспотребнадзора **по Забайкальскому краю** обратился потребитель с жалобой на нарушение его прав при исполнении договора дистанционной купли-продажи товара на маркетплейсе \*\*\*. Согласно обращению, потребитель осуществил возврат товаров в пункте выдачи маркетплейса, при этом денежные средства за товар не были возвращены. В связи с нарушением прав потребителя Управлением в адрес ООО\*\*\* направлена информация о необходимости соблюдения требований ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей». По результатам проведенного профилактического мероприятия потребителю в досудебном порядке возвращены денежные средства в полном объеме.

В адрес Управления Роспотребнадзора **по республике Татарстан** поступило обращение потребителя с жалобой на действия ювелирного салона. Согласно обращению, спустя два месяца использования на внутренней части кольца стоимостью 169,0 тыс. руб. появилась трещина. Потребитель обратился к продавцу с письменной

претензией с требованием о возврате денежных средств, однако ответ на претензию не поступил.

Управлением контролируемому лицу объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Получив предостережение, продавец вернул потребителю полную сумму, о чем известил Управление.

В 2024 году применительно к сфере розничной торговли в целом территориальными органами Роспотребнадзора подано на 19,3 % больше (7907) исков в защиту прав потребителей, чем в 2023 году (6 629 исков), из них 6199 (в 2023 году – 4645) исков в защиту неопределенного круга потребителей, 1699 исков (в 2023 году – 1978) в защиту конкретных потребителей и 9 исков (в 2023 году – 6) – в защиту группы потребителей. Показатели по отдельным субъектам Российской Федерации приведены в табл. 2.1.8.

Таблица 2.1.8

**Количество исков, поданных в суды отдельными территориальными органами  
Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Подано исков в суды	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		7907	100
Средний показатель по РФ – 89 исков			
1	г. Москва	1346	17,0
2	Московская область	723	9,1
3	Краснодарский край	537	6,8
4	Ростовская область	262	3,3
5	Оренбургская область	232	2,9
6–7	Удмуртская Республика	228	2,9
6–7	Самарская область	228	2,9
8	Тульская область	225	2,8
9	Республика Башкортостан	212	2,7
10	Курганская область	190	2,4

Подача исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2024 году доля таких исков в розничной торговле к общему количеству соответствующих исков Роспотребнадзора составила 78,2 %) наряду с высоким процентом их удовлетворения (97,7 % исков Роспотребнадзора в защиту неопределенного круга потребителей, касающихся розничной торговли, в 2024 году удовлетворены) позволяет пресекать наиболее массовые нарушения и, соответственно, отстаивать права широкого круга потребителей.

Так, Управление **Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей к ООО\*\*\* о признании противоправными действий по реализации неопределенному кругу потребителей парфюмерно-косметической продукции, указанной в декларации о соответствии, признанной недействительной в связи с представлением недостоверного протокола испытаний продукции, заявлением представителя правообладателя товарного знака (фирменного наименования) LACOSTE о реализации контрафактной продукции.

Решением Центрального районного суда г. Красноярска (дело № 2-398/2024) требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены.

Управление **Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении индивидуального предпринимателя\*\*\* о возложении обязанности прекратить продажу табачной продукции с открытой выкладкой и без наличия перечня продаваемой продукции. Поводом к подаче иска послужили обращения граждан о продаже табачных изделий с нарушением законодательно установленных требований.

Заочным решением Норильского городского суда (дело № 2-715/2024) требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены.

Управление **Роспотребнадзора по Самарской области** обратилось в Черемушинский районный суд г. Москвы с иском к ООО\*\*\*, в котором просило признать противоправными действия Ответчика, выразившиеся во включении в «Правила продажи и обращения карт предварительной оплаты (подарочных карт)», размещенных на сайте организации, условий, ущемляющих права потребителей:

- п. 8.1. Подарочная карта используется при получении товара и услуг только один раз вне зависимости от размера ее номинала:

- если цена выбранного товара (товаров) и/или услуг ниже номинала Подарочной карты, остаток денежными средствами не выплачивается.

- п. 8.4. По истечении срока действия Подарочная карта становится недействительной. Подарочная карта обмену и возврату не подлежит – денежный эквивалент номинала Подарочной карты или его остатка не подлежат возврату наличными денежными средствами, как в период действия Подарочной карты, так и по истечении срока действия Подарочной карты.

- п. 10. Возврат и обмен товара, приобретенного с использованием Подарочной карты, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи товара, возврат средств осуществляется путем выдачи новой Подарочной карты равной цене (в соответствии с кассовым чеком), за которую был приобретен возвращаемый товар. Срок действия новой Подарочной карты должен быть не менее срока действия исходной Подарочной карты, если карты с данным сроком имеются в магазине. В противном случае выдаются Подарочные карты с максимальным из имеющихся в магазине сроком действия.

Решением суда исковые требования Управления **Роспотребнадзора по Самарской области** к ООО\*\*\* в защиту интересов неопределенного круга лиц удовлетворены.

Апелляционным определением Московского городского суда данное решение оставлено в силе (дело № 33-32332/2024).

Основанием для подачи Управлением **Роспотребнадзора по г. Москве** исковых заявлений в защиту нарушенных прав потребителей в 2024 году стали многочисленные обращения граждан в отношении ООО\*\*\* (торговая марка «КухниСити») на неисполнение обязательств по договорам на изготовление, доставку и установку мебели. Продавец заключал договоры, получая практически стопроцентную оплату, и не исполнял свои обязательства.

По результатам рассмотрения одного из обращений установлено, что потребитель заплатил по договорам купли-продажи 1110,736 тыс. руб., однако ООО\*\*\* свои обязательства не исполнило. Управлением Роспотребнадзора по г. Москве составлено и направлено в Замоскворецкий районный суд г. Москвы исковое заявление в отношении Исполнителя. В исковом заявлении представлены доводы о том, что обязательства должны исполняться надлежащим образом.

Замоскворецкий районный суд г. Москвы поддержал требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве и вынес решение о расторжении договоров между сторонами и об удовлетворении исковых требований потребителя. Судебным

решением взысканию в пользу потребителя подлежит сумма, оплаченная по договорам в полном объеме – 1110,736 тыс. руб., неустойка – 942,327 тыс. руб., компенсация морального вреда – 10,0 тыс. руб., штраф за отказ в досудебном порядке урегулировать спор – 1031,531 тыс. руб. Общая сумма денежных средств, присужденных судом: 3094,594 тыс. руб. (дело № 02-4594/2024).

Также, Зюзинский районный суд г. Москвы принял исковое заявление **Управления Роспотребнадзора по г. Москве** к производству в отношении ООО\*\*\*, где потребитель заплатил по 5 договорам купли-продажи 968,828 тыс. руб., однако ООО\*\*\* свои обязательства не исполнило.

Зюзинский районный суд г. Москвы поддержал требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве и вынес решение о расторжении договоров между сторонами и об удовлетворении исковых требований потребителя. Судебным решением взысканию в пользу потребителя подлежит сумма, оплаченная по договорам в полном объеме – 968,828 тыс. руб., 469,892 тыс. руб. – неустойка по договорам купли-продажи, 797,255 тыс. руб. – неустойка за просрочку сроков исполнения Договора об оказании услуг, 20,0 тыс. руб. в качестве компенсации причиненного морального вреда. Общая сумма денежных средств, присужденных судом: 2255,975 тыс. руб. (дело № 02-7786/2024).

За 2024 год **Управление Роспотребнадзора по г. Москве** приняло участие в 58 судебных делах по защите прав потребителей, нарушенных данным ООО\*\*\*. По всем делам (всего 35 исков и 23 заключения), рассмотренным судами, приняты положительные решения на общую сумму удовлетворенных требований 34 млн 494 тыс. руб.

Управление **Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу** обратилось в суд в целях защиты нарушенных прав потребителя со стороны ООО\*\*\*. Из существа дела следовало, что потребителем заключен договор купли-продажи автомобиля с автосалоном, одновременно с ООО\*\*\* заключен абонентский договор «Техническая помощь на дорогах», общей стоимостью 865,0 тыс. руб. В связи с тем, что потребитель услугами, предусмотренными договором, не воспользовался, в досудебном порядке урегулирования спора он обратился к ООО\*\*\* с претензией о расторжении указанного договора и возврате уплаченных денежных сумм. Ответа на претензию от ответчика не последовало.

Исковые требования Управления в интересах потребителя к ООО\*\*\* решением Фрунзенского районного суда города Санкт-Петербурга удовлетворены. Суд обязал ответчика выплатить потребителю денежные средства, уплаченные по абонентскому договору в размере 865,0 тыс. руб., проценты за неправомерное пользование чужими денежными средствами в размере 95,282 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 3,0 тыс. руб., штраф в размере 481,641 тыс. руб., всего 1444,924 тыс. руб. (дело № 2-4296/2024). Решение не вступило в законную силу.

Управление **Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу** обратилось в Мировой судебный участок № 191 города Санкт-Петербурга с исковым заявлением в защиту прав потребителя к АО\*\*\*. Соответствующие исковые требования были мотивированы тем, что между сторонами заключен договор розничной купли-продажи умных часов Apple Watch, общей стоимостью 32,8 тыс. руб. В тот же день потребитель обнаружил, что смарт-часы не подключаются к мобильному телефону «Apple iPhone» посредством беспроводной связи, при подключении к мобильному устройству требовалось обновление операционной системы. Кроме того, при обращении на официальный сайт службы поддержки продукции, гражданином было обнаружено, что устройство не зарегистрировано в системе Apple. В досудебном порядке урегулирования спора потребитель обратился к продавцу с требованием расторгнуть договор, вернуть уплаченные денежные средства за товар. В письменном ответе на

претензию ответчик указал, что необходимо провести оценку качества товара. По результатам проведения оценки качества товара было установлено, что данная модель смарт-часов не поддерживает версию нужной прошивки, в связи с чем до потребителя доведена недостоверная информация о качестве товара и его характеристиках.

Исковые требования Управления в интересах потребителя к АО\*\*\* решением суда удовлетворены. Суд обязал ответчика выплатить потребителю денежные средства, уплаченные по договору в размере 32,8 тыс. руб., неустойку в размере 48,5 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 5,0 тыс. руб., штраф в размере 43,2 тыс. руб., всего 129,5 тыс. руб. (дело № 2-123/2024-191).

В Территориальный отдел **Управления по Кемеровской области – Кузбассу** в г. Междуреченске, г. Мыски и Междуреченском районе (далее – Территориальный отдел) поступило обращение потребителя, с просьбой оказать содействие в восстановлении прав по причине игнорирования юридическим лицом требований о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества.

Заявитель сообщил, что в мебельном салоне ООО\*\*\* был приобретен стол со стеклянной столешницей стоимостью 12,5 тыс. руб. При покупке потребитель был заверен сотрудниками магазина, что товар недостатков не имеет, в связи с чем осматривать стол не стал. Во время сборки стола потребитель обнаружил скрытый недостаток (внутренняя трещина на столешнице), потребитель обратился к Продавцу с просьбой о замене бракованной столешницы.

Ответчиком заочно без осмотра спорной столешницы, был сделан вывод о возникновении данного повреждения по вине самого покупателя и в удовлетворении заявленного требования отказано.

Управлением в лице Территориального отдела было подготовлено исковое заявление в защиту прав и законных интересов потребителя. В исковом заявлении государственным органом обращено внимание суда на грубые нарушения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей со стороны Продавца, выразившиеся в непринятии у потребителя бракованного товара для проверки его качества с последующим проведением экспертизы в связи с возникновением спора о причинах проявления недостатка у товара.

Решением Мирового судьи судебного участка № 1 Междуреченского городского судебного района (дело № 2-5/2024-1) исковые требования Территориального отдела удовлетворены, договор купли-продажи расторгнут. Судом определено взыскать с ООО\*\*\* в пользу потребителя денежные средства в размере 21,75 тыс. руб., в т. ч.: стоимость товара ненадлежащего качества, компенсацию морального вреда и штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Управление **Роспотребнадзора по Тюменской области** обратилось в суд в интересах потребителя к ИП\*\*\*, осуществляющему деятельность по продаже смартфонов известной торговой марки. Из существа дела следовало, что между сторонами заключен договор купли-продажи товара смартфона Apple iPhone 13 128Gb Midnight, при заключении которого без согласия потребителя были реализованы 6 дополнительных товаров и услуг на сумму 25,2 тыс. руб.

На стенде в магазине размещена информация, что аксессуары передаются в подарок, истец неоднократно уточнял этот вопрос. Также продавец сообщил о том, что обслуживание бесплатно. При оформлении заявки в банк, представитель ответчика не сообщил истцу, что заявку на кредит направил на сумму 90,97 тыс. руб., лишь назвал сумму ежемесячного платежа.

В добровольном порядке спорную ситуацию разрешить не представилось возможным. Оценив доводы потребителя об отсутствии согласия в письменной форме на получение дополнительных товаров и услуг, Управление **Роспотребнадзора по Тюменской области**, на основании п. 3 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»

обратилось в суд в интересах потребителя. Дело № 2-10009/2024/10м рассмотрено мировым судьей судебного участка № 10 Ленинского судебного района г. Тюмени. Решением суда требования Управления удовлетворены, в пользу потребителя присуждена денежная сумма в размере стоимости дополнительных товаров и услуг 25,2 тыс. руб., компенсации морального вреда в размере 1,0 тыс. руб., штрафа в размере 13,1 тыс. руб.

Всего в 2024 году рассмотрено 6223 иска Роспотребнадзора о нарушении прав потребителей в розничной торговле, из которых 6081 или 97,7 % были удовлетворены, в том числе в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворены 97,7 % исков (рассмотрено 4821, удовлетворено 4711), конкретных потребителей – 97,7 % (рассмотрено 1394, удовлетворено 1362).

В пользу потребителей по искам, поданным Роспотребнадзором в 2024 году в сфере розничной торговли, присуждено 183 443,2 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда – 8027,8 тыс. руб. (в 2023 году – 151 578,2 тыс. руб. и 6514 тыс. руб. соответственно).

В рамках полномочий, определенных в пункте 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», территориальные управления Роспотребнадзора принимали участие в судах в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в целях защиты прав потребителей. Анализ участия территориальных органов Роспотребнадзора в судах посредством дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей показывает, что в последние годы значительная часть заключений касается сферы розничной торговли. В общем количестве заключений (16 395), данных территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году, розничной торговли касалось каждое третье заключение. В 2024 году дано 5632 заключения по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли (в 2023 году – 5808 заключений), при этом в 92,8 % случаев (против 91,9 % в 2023 году) требования потребителей удовлетворены (в пользу потребителей присуждено денежных средств на общую сумму 584 005,3 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 19 485,2 тыс. руб.).

Сведения о количестве заключений, данных в судах в сфере розничной торговли отдельными территориальными органами Роспотребнадзора, приведены в табл. 2.1.9.

Таблица 2.1.9

**Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами  
Роспотребнадзора в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		5632	100
Средний показатель по РФ – 63 заключения			
1	Республика Татарстан	502	8,9
2	г. Москва	457	8,1
3	Саратовская область	316	5,6
4	Нижегородская область	255	4,5
5	Краснодарский край	232	4,1
6	Самарская область	218	3,9
7	Московская область	192	3,4
8	Омская область	188	3,3
9	Ростовская область	133	2,4
10–11	Волгоградская область	123	2,2
10–11	Республика Башкортостан	123	2,2



Примеры показательной судебной практики Роспотребнадзора, связанной с дачей заключений в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли.

1. Судьей Советского районного суда г. Липецка рассмотрено гражданское дело по исковому заявлению потребителя к ООО\*\*\* о защите прав потребителя. Управление **Роспотребнадзора по Липецкой области** приняло участие в гражданском деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Из материалов дела следует, что в сентябре 2020 года между потребителем и исполнителем был заключен договор, согласно условиям которого исполнитель взял на себя обязательство доставить и передать в собственность потребителя мебельный гарнитур, состоящий из 2 шкафов, а также произвести монтаж изделия.

В согласованный в договоре срок комплект мебели не был передан гражданину, в связи с чем потребитель направил в адрес исполнителя претензию о расторжении договора и выплате неустойки за нарушение срока выполнения работы. Ответ на претензию не поступил, в связи с чем потребитель был вынужден обратиться за защитой своих прав в суд.

По итогам рассмотрения гражданского дела судом вынесено решение о взыскании в пользу потребителя денежных средств по договору в размере 37,05 тыс. руб., неустойки за нарушение сроков выполнения работ 38,05 тыс. руб., неустойки за отказ от добровольного исполнения требований потребителя 38,05 тыс. руб., компенсации морального вреда 10,0 тыс. руб., а также 30,78 тыс. руб. штрафа за несоблюдение исполнителем в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Общая сумма, подлежащая взысканию, составила 153,93 тыс. руб. (дело № 2-444/2024).

2. Управление **Роспотребнадзора по Красноярскому краю** приняло участие в судебном разбирательстве с ООО\*\*\*. Поводом к обращению в суд послужило навязывание при приобретении транспортного средства дополнительных услуг (помощь на дорогах) стоимостью 200,0 тыс. руб. При этом потребителю комплекс услуг фактически не мог быть предоставлен в месте его жительства, периодическое издание (входило в комплекс услуг) доставлено ненадлежащего качества. Кроме того, до потребителя не доведена информация о стоимости каждой услуги и товара, входящих в комплекс услуг.

Решением Норильского городского суда в районе Талнах г. Норильска требования потребителя удовлетворены (дело № 02-136/2024).

3. Территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области** в Приозерском районе принял участие в гражданском деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя. Из существа дела следует, что потребитель с ООО\*\*\* заключил договор купли – продажи автомобиля. Письмом МО ГИБДД ТНРЭР № 1 ГУ МВД России по г. Москве уведомил гражданина, что регистрационный учет автомобиля прекращен. ПТС аннулирован, в связи с тем, что первоначальные документы, послужившие основанием для его выдачи, были поддельными. По вине продавца истец был лишен возможности эксплуатации приобретенного транспортного средства.

Гражданин обратился в Приозерский городской суд с иском к ООО\*\*\* в котором, просил суд расторгнуть договор купли – продажи автомобиля.

Суд, с учетом позиции территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области в Приозерском районе, пришел к выводу об обоснованности требований гражданина, в части расторжения договора купли – продажи автомобиля и взыскания с ответчика уплаченных по нему денежных средств. Иск потребителя к ООО\*\*\* о расторжении договора купли-продажи, взыскании денежных средств,

неустойки, компенсации морального вреда, компенсации судебных расходов, штрафа – удовлетворен.

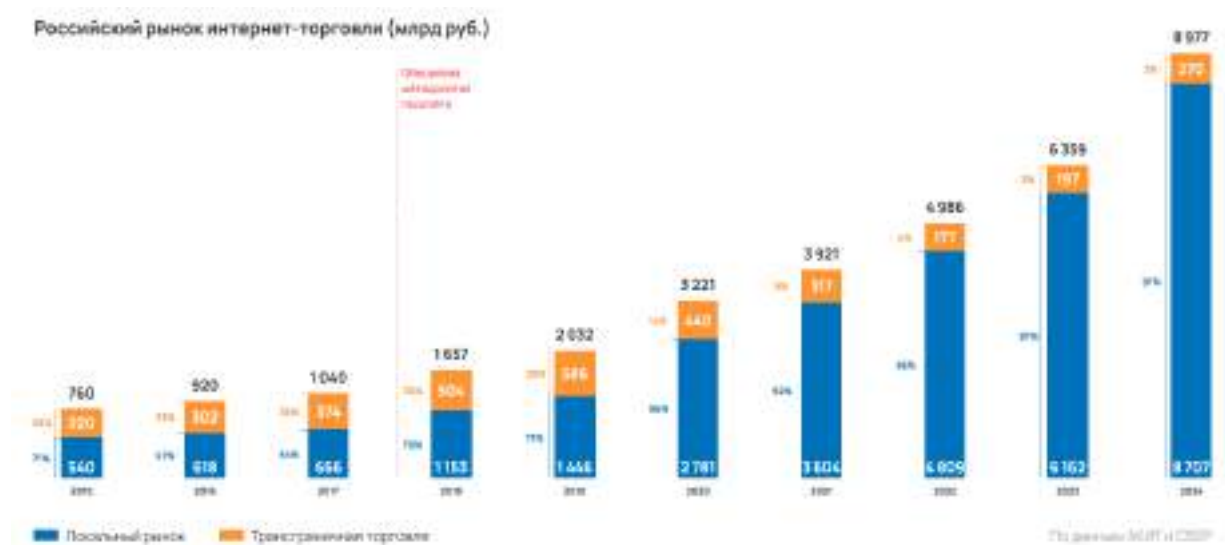
Суд присудил в пользу истца сумму 7522,0 тыс. руб. (дело № 2-4665/2024).

4. Зеленоградским районным судом города Москвы к участию в деле по иску потребителя к ООО\*\*\* в гражданском деле в качестве госоргана, дающего заключение по делу в целях защиты прав потребителя, привлечено **Управление Роспотребнадзора по г. Москве**.

Потребитель приобрел у ООО\*\*\* духовой шкаф KUPPERSBERG KNW612 Black, стоимостью 68,36 тыс. руб. На электронную почту потребителя поступило сообщение от ООО\*\*\* о невозможности поставки оплаченного товара. Требования потребителя о возврате денежных средств в адрес ответчика не были удовлетворены, что побудило потребителя обратиться в Зеленоградский районный суд с исковым заявлением в защиту своих нарушенных прав. Суд, оценив все предоставленные по делу доказательства, в том числе заключение Управления Роспотребнадзора по г. Москве, вынес решение в пользу потребителя о взыскании с ООО\*\*\* денежных средств в размере 220,07 тыс. руб. (дело № 02-892/2024).

### *Дистанционная торговля*

Объем интернет-торговли в России в 2024 г. составил почти 9 трлн руб. Из всей суммы 97 % – это онлайн-покупки в российских интернет-магазинах и на отечественных маркетплейсах. На трансграничный рынок приходится 3 % от общей суммы (270 млрд руб.).



**Рис. 2.1.18.** Региональное распределение рынка интернет-торговли АКИТ<sup>51</sup>

Доля интернет-торговли в общем объеме розничных продаж в России по итогам года составляет 16,2 %.

В ряде регионов этот показатель намного выше – там за покупками в интернете обращаются чаще, поскольку этот канал делает для местных жителей доступными любые товары. Так, в Чукотском автономном округе на онлайн приходится 38 % от всех покупок, на Алтае – 26 %, в Магаданской области – 25 %, в Камчатском крае, Калужской, Мурманской областях, Карачаево-Черкессии и Тыве – 23 %; больше 20 % доля e-com в рознице в Вологодской и Владимирской областях, а также в Карелии.

<sup>51</sup> <https://akit.ru/>.

Топ-10 регионов по сумме покупок в интернете остался неизменным, однако, по-прежнему продолжается тенденция на сокращение доли в общем объеме у лидеров рейтинга. По итогам 2024 г. на первом месте остается Москва, на нее приходится 17,4 % от суммы всех онлайн-покупок (2023 – 17,7 %), доля Московской области – 8,5 % (2023 – 9,2 %), Санкт-Петербурга – 6,2 %, далее следует Краснодарский край – 5,3 %, Ростовская область – 2,9 %, Свердловская область – 2,7 %, Нижегородская, Самарская области и Татарстан – около 2 %, Красноярский край – 1,8 %.



Рис. 2.1.19. Региональное распределение рынка интернет-торговли АКИТ<sup>52</sup>

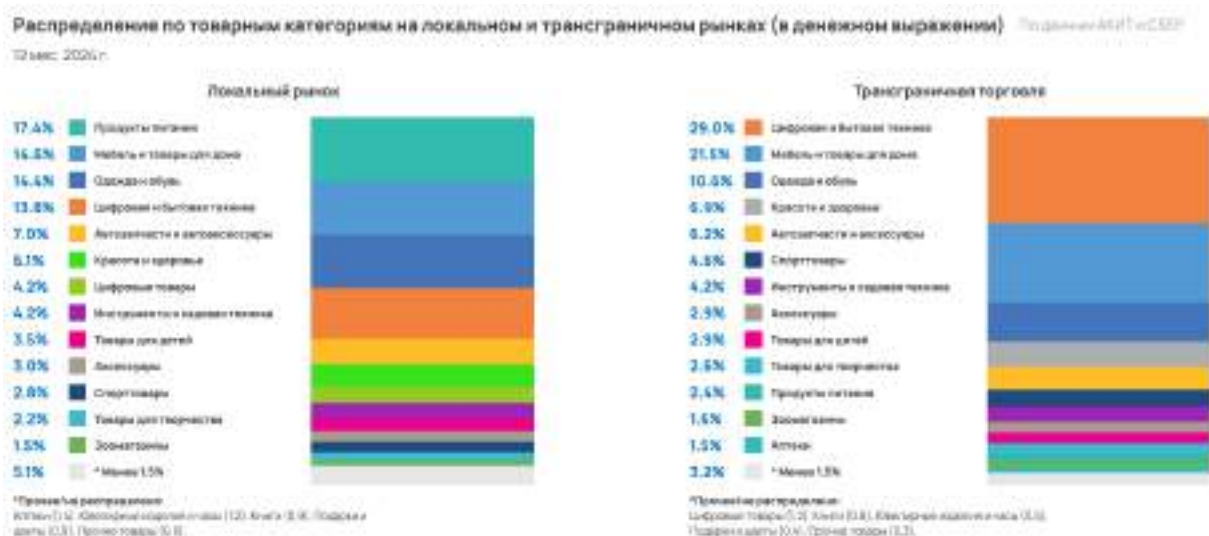
По объёмам продаж в интернете в 2024 г. на первом месте в топ-5 категорий продукты питания. Доставка из магазинов и готовой еды из заведений общепита возглавила рейтинг, на неё приходится 17,4 % от всех онлайн-покупок. На второй строчке – товары для дома и мебель – 14,6 %, чуть меньше у одежды и обуви – 14,4 %, электроники и бытовой техники – по 13,8 % у каждой. На пятом месте автозапчасти и автоаксессуары – 7,0 %.

Заметная доля по сумме покупок в интернете у товаров для красоты и здоровья – 6,1 %, инструментов и цифровых товаров – по 4,2 %, товаров для детей – 3,5 % и аксессуаров (сумки, ремни, головные уборы) – 3 %.

По динамике увеличения роста продаж лидируют категории «автозапчасти и автоаксессуары», а также «аптеки»: по сравнению с предыдущим годом, объёмы выросли на 125,5 % и 120 % соответственно. На 108 % увеличились объёмы продаж у «подарков и цветов»; на 99,6 % у «продуктов питания»; на 89 % у «ювелирных изделий и часов».

Заметное увеличение среднего чека только в категории ювелирные изделия и часы – +68 % (7,68 тыс. руб.). В остальных категориях изменения в пределах инфляции, или снижение средней стоимости покупки. Так, средний чек у продуктов питания уменьшился на 27 % и составил 781 руб., в аптеках снижение на 46 % – 1,016 тыс. руб., в аксессуарах – минус 54 % – 3,588 тыс. руб.

<sup>52</sup> <https://akit.ru/>.

Рис. 2.1.20. Распределение по товарным категориям АКИТ<sup>53</sup>

Количество и оборот небольших онлайн-магазинов в России в 2024 г. росли быстрее, чем у крупных площадок, средний чек также был выше. Об этом говорится в исследовании платежного сервиса «ЮKassa» (сервис для приема онлайн- и офлайн-платежей финтех-компании «ЮMoney»), согласно данным ТАСС<sup>54</sup>.

Аналитики изучили платежи пользователей в интернет-магазинах в 2024 г. и сравнили результаты с данными предыдущего года. В целом за год оборот подключенных к «ЮKassa» онлайн-магазинов вырос на 20 %, число покупок увеличилось на 17 %, а средний чек – на 3 %, до 1,282 тыс. руб.

Число небольших магазинов (с оборотом до 1 млн руб. в месяц) выросло на 78 % в годовом выражении. Их общий оборот увеличился на 72 %, число платежей – на 65 %. Средний чек составил 1,842 тыс. руб., увеличившись на 4 %. В свою очередь, средних магазинов (с оборотом до 15 млн руб. в месяц) стало больше на 25 %. Их оборот вырос на 43 %, число оплат – на 36 %, средний чек – на 5 %, до 1,954 тыс. руб.

Количество крупных площадок увеличилось на 22 %. Их оборот повысился на 41 %, число платежей – на 54 %, при этом средний чек снизился на 8 % и составил 786 руб. Маркетплейсы по-прежнему доминируют на рынке и формируют значительную часть российской онлайн-торговли, однако самостоятельные интернет-магазины также продолжают активно развиваться.

В сервисе также отмечают тренд на рост альтернативных платежных методов в 2024 г. По данным аналитиков, банковские карты по-прежнему занимают основную долю рынка (50 % по обороту и 54 % по числу платежей), но в целом оборот данного метода снизился на 23 %, а количество оплат – на 17 % в годовом выражении. В 2023 г. доля карт составляла 78 % по обороту и 76 % по количеству платежей.

По оценкам «ЮKassa», в 2025 г. продолжают развиваться и самостоятельные интернет-магазины, и альтернативные способы оплаты покупок. Кроме того, важным фактором успеха останется омниканальность, а роль искусственного интеллекта (далее – ИИ) в продажах и рекомендательных сервисах будет усиливаться.

Доля альтернативной оплаты в безналичных операциях в 2024 г. увеличилась более чем в 1,5 раза, говорится в исследовании Сбера<sup>55</sup>.

<sup>53</sup> <https://akit.ru/>.

<sup>54</sup> <https://tass.ru/ekonomika/22920175>.

<sup>55</sup> <https://sber.pro/digital/publication/rossiyane-s-nachala-goda-sovershili-svishe-5-mln-oplat-s-pomoschyu-biometrii/>.

Россия первой в мире начала применять биометрию в обычных платежах, отметили в банке. Прошлым летом Сбер запустил сервис «Оплата улыбкой». Сейчас оплату по биометрии в РФ принимают уже около 600 тыс. устройств, что составляет почти треть всех работающих терминалов в мире.

Лидером по количеству платежей с применением биометрии среди городов стала Москва с показателем 178 тыс. транзакций в месяц. Второе место занял Санкт-Петербург – более 62 тыс. оплат, третье – Екатеринбург (23,5 тыс.). Далее следует Нижний Новгород и Новосибирск – по 21,5 тыс. и 17,6 тыс. транзакций соответственно.

Ежедневно подключается к этому способу оплаты по 50 тыс. человек. Например, в Краснодарском крае его использовали уже 41 тыс. раз. Более 35 тыс. транзакций с биометрией совершили в Свердловской и Нижегородской областях, более 20 тыс. – в Пермском крае, Татарстане, Башкортостане, Самарской области, Красноярском крае, Ростовской и Иркутской областях.

Согласно результатам международного опроса, проведенного ассоциацией независимых исследовательских агентств Gallup International в 44 странах мира, в России исследование проводил РОМИР<sup>56</sup>, мнения респондентов в мире разделились почти поровну относительно перспектив использования ИИ в ближайшем будущем. Почти треть (31 %) опрошенных считают, что ИИ принесет с собой новые возможности, а более трети респондентов (38 %) полагают, что искусственный интеллект может создать дополнительные проблемы. Четверть участников (24 %) назвали себя недостаточно информированными в этом вопросе, поэтому не смогли определиться с ответом.

Россияне в целом настроены более скептически относительно применения искусственного интеллекта. Каждый пятый (19 %) надеется на то, что ИИ принесет с собой новые возможности. О проблемах, которые могут возникнуть при широком применении ИИ, заявил каждый третий (34 %). Недостаточно осведомлены о проблеме 30 % наших соотечественников.

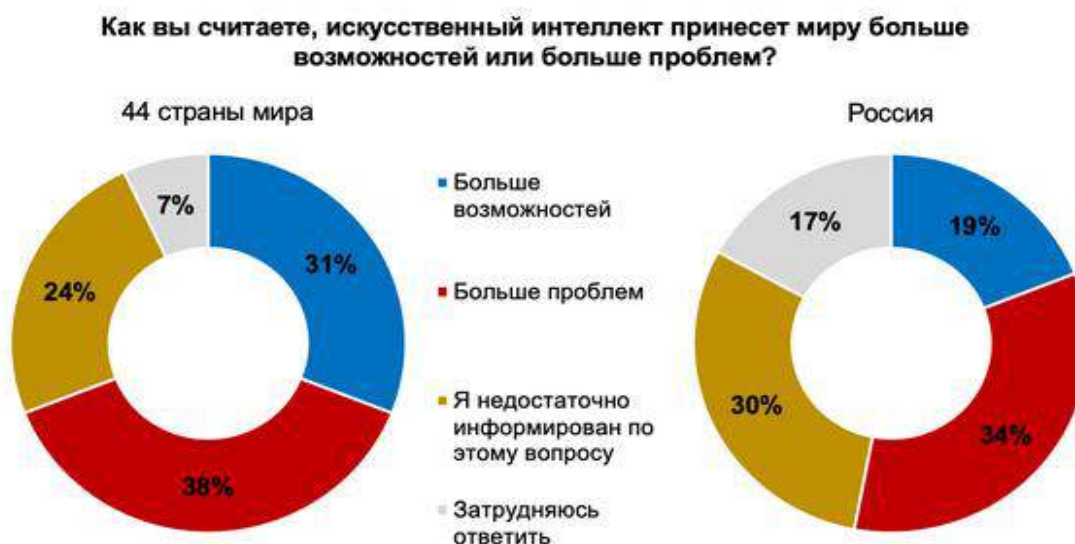


Рис. 2.1.21. Искусственный интеллект (данные Gallup International и РОМИР, 2023)<sup>57</sup>

<sup>56</sup> <https://romir.ru/studies/iskusstvennyy-intellekt-ugroza-ili-vozmojnosti--mneniya-razdelilis>.

<sup>57</sup> <https://romir.ru/studies/iskusstvennyy-intellekt-ugroza-ili-vozmojnosti--mneniya-razdelilis>.





**Рис. 2.1.22.** Искусственный интеллект (данные Gallup International и РОМИР, 2023)<sup>58</sup>

Половина крупнейших российских компаний интернет-торговли получили реальный экономический эффект от внедрения технологий ИИ, тогда как традиционная розница лишь экспериментирует с ними. Уровень инвестиций в ИИ традиционной розницы не превышает 2 % цифрового бюджета, тогда как компании электронной коммерции инвестируют не менее 3 %, согласно результатам исследования консалтинговой компании «Яков и Партнеры», которое стало продолжением большого отчета «Искусственный интеллект в России: тренды и перспективы», подготовленного совместно с «Яндексом»<sup>59</sup>. Уровень проникновения ИИ в сфере электронной коммерции, как показало исследование, составил 90 %, тогда как в рознице – около 40 %.

Компании из сферы электронной коммерции оказались более продвинутыми с точки зрения использования ИИ. Если 50 % компаний традиционной розницы лишь пока экспериментируют с ИИ, то все опрошенные компании онлайн-торговли находятся уже на этапе закрепления ИИ как стратегической цели компании или внедрения технологии во всех функциях и получения реального экономического эффекта. Среди опрошенных компаний ритейла 40 % занимаются точечным внедрением ИИ на отдельных участках, и лишь 10 % приступили к масштабированию успешных пилотов.

Традиционно для данных сфер приоритетными направлениями внедрения искусственного интеллекта стали маркетинг и продажи, клиентский сервис и цепочки поставок<sup>60</sup>. С точки зрения самой технологии – все компании применяют машинное обучение, но лишь 8 % компаний традиционной торговли определили приоритетные

<sup>58</sup> <https://romir.ru/studies/iskusstvennyy-intellekt-ugroza-ili-vozmozhnosti--mneniya-razdelilis>.

<sup>59</sup> <https://www.comnews.ru/content/233114/2024-05-14/2024-w20/1008/rossiyskiy-e-com-vyshel-fazy-eksperimentov-ii>.

<sup>60</sup> <https://yakovpartners.ru/publications/e-commerce-companies-lead-the-way-in-ai-adoption/>.

сценарии использования и зафиксировали на уровне стратегии цели по развитию генеративного ИИ, в то время как среди компаний интернет-торговли таких – половина.

Ритейлеры значительно более консервативны в своих инвестициях в ИИ. Каждый второй ритейлер выделяет до 2 % своего цифрового бюджета на ИИ, в то время как в интернет-торговле каждая вторая компания инвестирует 3–5 %. В целом и те, и другие компании ожидают от ИИ сокращения затрат и положительных эффектов с точки зрения лояльности клиентов, однако компании интернет-торговли также верят в повышение ценности продуктов как таковых.

В отличие от других отраслей представители торговли меньше озабочены рисками от использования ИИ. Так половина компаний интернет-торговли не видят их вообще, а половина обеспокоена исключительно вопросами кибербезопасности. Ключевой проблемой на пути внедрения технологии они видят привлечение специалистов с необходимым профилем, а также отсутствие решений и инструментов на основе ИИ на рынке, либо проблемы с их разработкой.

Аутсорсинг разработки ИИ-решений под свои задачи – предпочтительная опция компаний сектора. Также все компании интернет-торговли готовы самостоятельно разрабатывать ИИ-решения ввиду наличия сильных внутренних ИТ-команд.

ИИ произвёл революцию в сфере электронной коммерции, открыв новые возможности и преимущества, о которых ещё несколько лет назад нельзя было и мечтать<sup>61</sup>.

Благодаря интеграции передовых технологий ИИ индустрия электронной коммерции теперь может предоставлять персонализированный опыт покупок, оптимизировать управление запасами и улучшать обслуживание клиентов. Это стало возможным благодаря персонализации, рекомендациям, чат-ботам, которые обеспечивают мгновенное общение, и алгоритмам, которые предсказывают поведение потребителей.

Российские интернет-пользователи проводят все больше времени в маркетплейсах и интернет-магазинах. По данным Mediascope, 80 % россиян старше 12 лет в октябре 2024 г. хотя бы один раз зашли на ресурсы электронной торговли. При этом средний пользователь проводит на них 25 минут в день – это на 12 % больше, чем год назад. Таким образом, доля времени, которую пользователи тратят на e-commerce, достигла 5 % от всего времени в онлайн (4 % год назад).<sup>62</sup>

Кроме того, в среднем в день маркетплейсы и интернет-магазины посещает 51 % россиян возраста 12+, что на 9 % больше, чем годом ранее.

Самых высоких показателей ежедневной аудитории и времени использования площадки достигают в ноябре, в период распродаж. Использование площадок онлайн-шоппинга растет во всех возрастных и географических группах. Однако интенсивнее всего увеличивается аудитория среди россиян старше 55 лет и жителей малых городов с населением менее 100 тыс. человек.

Также пользователи все чаще ищут товары именно на ресурсах e-commerce, минуя поисковики. В октябре 2024 г. россияне старше 12 лет совершили около 3,5 млрд поисковых запросов в e-commerce, на одного человека в месяц пришлось в среднем 37 запросов. Пользователи, для которых онлайн-шопинг становится важной частью досуга, проводят все больше времени в интернет-магазинах, и основными бенефициарами этого процесса являются маркетплейсы.

Самые крупные игроки рынка – универсальные маркетплейсы. Они занимают высокие позиции и продолжают расти. Так, Wildberries и Ozon в среднем в месяц

<sup>61</sup> <https://firecode.ru/blog/ii-v-elektronnoj-kommercii-kak-on-menyaet-otrasl>.

<sup>62</sup> <https://www.forbes.ru/tekhnologii/525077-rossiane-stali-case-i-dol-se-ispol-zovat-e-commerce-plosadki>.

используют более 60 % россиян старше 12 лет. На третьем месте в топе – «Яндекс Маркет» (36 % – охват в месяц). Также в топ-5 вошли Aliexpress и «Мегамаркет».

Впрочем, в отдельных сегментах с ними успешно конкурируют площадки-«специалисты». Так, среди профильных магазинов в категории «техника» лидирует DNS (охват 15 % населения в месяц), среди аптек – Apteka.ru (13 %), в категории «строительство» – «Лемана Про» (8 %), в «спорттоварах» – «Спортмастер» (7 %).

В рейтинге INFOLine E-grocery Russia TOP<sup>63</sup>, лидером рынка online-продаж продуктов является компания «Самокат». Сервис поквартально нарастил оборот на 0,7 %, до 63,3 млрд руб., год к году – на 73,2 %. За ним следует «Купер», заработавший на доставке продуктов 52,7 млрд руб. Его продажи год к году, выросли на 49,5 %, поквартально – снизились на 6,7 %.



Рис. 2.1.23. Рейтинг INFOLine E-grocery Russia TOP по обороту<sup>64</sup>

Согласно данным исследовательского холдинга РОМИР<sup>65</sup>, в результате анализа поведения покупателей в Интернете, аналитики выяснили, что доля онлайн-покупателей, предпочитающих приобретать товары на сайтах интернет-магазинов, растет с увеличением стоимости категорий товаров.

При покупке товаров стоимостью от 7 до 15 тыс. руб. онлайн 32 % покупателей предпочитают пользоваться сайтами интернет-магазинов или брендов, при покупке товаров стоимостью от 15 до 25 тыс. руб. – 35 %. При покупке наиболее дорогостоящих товаров сайтам интернет-магазинов или брендов отдают предпочтение 37 % онлайн-покупателей.

27 % покупателей бытовой техники в интернете приобретают товары этой категории через сайты онлайн-магазинов или брендов. Для мебели этот показатель составляет 26 %, а для ювелирных изделий – 28 %.

Среди основных преимуществ покупки через сайт бренда или онлайн-магазин респонденты выделяют наличие скидок и промокодов, оригинальные товары, большое разнообразие товаров, большое количество отзывов на товары и продавцов.

<sup>63</sup> <https://infoline.spb.ru/news/index.php?news=288031>.

<sup>64</sup> [https://infoline.spb.ru/upload/iblock/bfb/e\\_grocery\\_Q2\\_2024\\_%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3.jpg](https://infoline.spb.ru/upload/iblock/bfb/e_grocery_Q2_2024_%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3.jpg).

<sup>65</sup> <https://romir.ru/studies/romir-proanaliziroval-povedenie-pokupateley-v-internete>.



Среди других причин выбора сайтов онлайн-магазинов для покупки респонденты называют возможность получения дополнительных услуг, таких как сервисное обслуживание (25 %) и возможность консультации продавца о товаре (18 %).



#### Топ-5 преимуществ покупки через сайт бренда или онлайн магазина



**Рис. 2.1.24.** Преимущества покупок по данным исследовательского холдинга РОМИР<sup>66</sup>

Проведенное исследование платформы для роста онлайн-продаж Т-Bank eCommerce<sup>67</sup>, выявило, что в первом полугодии 2024 г. по популярности среди маркетплейсов в регионах лидером стал Wildberries – он занимает долю от 50 % до 80 % по России. В регионы, которые отличаются в покупательском поведении и выбирают Ozon вместо Wildberries, входят Ленинградская область (доля Ozon 55 %), Санкт-Петербург (54 %), Карелия (52 %) и Калининградская область (47 %). В Тверской области доли двух маркетплейсов полностью совпадают – по 47 %.

<sup>66</sup> <https://romir.ru/studies/romir-proanaliziroval-povedenie-pokupateley-v-internete>.

<sup>67</sup> <https://cdn.tbank.ru/static/documents/t-bank-ecommerce-research.pdf>.



**Рис. 2.1.25.** Доли маркетплейсов по числу транзакции по данным T-Bank eCommerce<sup>68</sup>

Исследовательская компания ЦСП «Платформа» провела исследование, чтобы выявить отношение россиян к маркетплейсам, итоги которого показывают, что потребители хорошо видят и преимущества, и недостатки покупки товаров через торговые платформы<sup>69</sup>. Главным риском потребители называют вопрос качества и доверия к предлагаемым на маркетплейсах товарам.

Исследование показало, что при сравнении маркетплейсов и традиционного ритейла потребители видят явные различия между двумя формами торговли, однако не в сфере ответственности перед покупателем. Здесь, по их мнению, и магазины, и агрегаторы информации должны подчиняться одним и тем же правилам. 86 % опрошенных заявили, что маркетплейсы и традиционная торговля должны быть равны с точки зрения ответственности перед покупателем.

Наиболее насущной является проблема качества товаров: 75 % опрошенных отметили, что они или их знакомые сталкивались с получением некачественного товара

<sup>68</sup> <https://cdn.tbank.ru/static/documents/t-bank-ecommerce-research.pdf>.

<sup>69</sup> <https://rg.ru/2024/06/13/potrebiteli-zhdut-ot-marketplejsov-chetkosti-i-kachestva.html>.

или даже его подменой. Примерно пятая часть потребителей отмечает, что с этой проблемой сталкивались неоднократно.

Согласно данным Союза потребителей Российской Федерации (СПРФ), число конфликтов между участниками рынка маркетплейсов за последние годы выросло в разы, и темпы их роста, как минимум, в 1,5 раза опережают общие темпы роста рынка.

Опрос показал, что потребители воспринимают маркетплейс не как безликого технического посредника, а как полноценного участника процесса выбора и покупки товара, а также последующего урегулирования конфликтных ситуаций, если возникает повод для них.

Согласно исследованию ЦСП «Платформа», ответственность за качество проданных товаров покупатели возлагают в равной мере на продавцов (47 %) и на сами маркетплейсы (46 %). Большинство потребителей понимают, что маркетплейс выступает посредником между продавцом и покупателем, поэтому не может брать на себя полную ответственность за качество. Но при этом, как посредник, он также не может быть абсолютно свободен от ответственности за качество предлагаемых товаров.

90 % опрошенных поддерживают необходимость наличия документов, подтверждающих качество и подлинность товара. В 2021 г. Росаккредитация внедрила сервис обмена данными о сертификатах и декларациях с маркетплейсами. Сейчас в нем размещено 21,3 млн карточек товаров, в проекте участвуют уже более 20 компаний, включая крупнейшие российские маркетплейсы. Если в карточке товара есть пометка «Товар проверен», то покупатель, пройдя по ссылке, попадает в реестр Росаккредитации и убеждается, что на товар выдан разрешительный документ, подтверждающий его безопасность.

Еще один не урегулированный вопрос – возраст покупателей. 77 % респондентов выступают за введение его дополнительного контроля. Масштабы бизнеса цифровых платформ и их важная социальная роль формируют новые общественные ожидания и мотивируют регуляторов создавать дополнительные инструменты контроля качества и оборота продукции.

С 1 сентября 2026 г. Федеральным законом от 28 декабря 2024 г. № 546-ФЗ «О внесении изменений в статьи 10 и 26.1 Закона «О защите прав потребителей» устанавливаются особенности предоставления продавцом потребителю информации об обязательном подтверждении соответствия товаров при дистанционном способе их продажи.

На владельца агрегатора возлагается обязанность по обеспечению технической возможности для предоставления продавцом информации об обязательном подтверждении соответствия товаров путем размещения в описании товара ссылки на страницу сайта в сети «Интернет», содержащую запись о сертификате соответствия или декларации о соответствии в реестре сертификатов соответствия и деклараций о соответствии и (или) Едином реестре.

В случае если реализуемый товар не подлежит обязательному подтверждению соответствия, владелец агрегатора обеспечивает техническую возможность продавцу предоставить потребителям в описании товара в наглядной и доступной форме информацию о том, что обязательное подтверждение соответствия товара не требуется.

В соответствии с поручением премьер-министра Минэкономразвития России внесло проект федерального закона «О платформенной экономике в Российской Федерации» в Правительство Российской Федерации<sup>70</sup>. Законопроект направлен на

<sup>70</sup> [https://economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya\\_vneslo\\_zakonoproekt\\_o\\_platfornennoy\\_ekonomike\\_v\\_pravitelstvo\\_rf.html](https://economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_vneslo_zakonoproekt_o_platfornennoy_ekonomike_v_pravitelstvo_rf.html).

создание правовых основ платформенной экономики, регулирование отношений между операторами платформ, их партнерами и пользователями.

Специальное регулирование деятельности цифровых платформ призвано защитить потребителей от покупки несертифицированных и опасных для здоровья товаров, создать удобные сервисы, обеспечить предсказуемость взаимодействия граждан и бизнеса с цифровыми платформами, что крайне важно для формирования комфортной деловой среды и дальнейшего развития потенциала платформенной экономики.

Основное регулирование нового законопроекта сосредоточено на решении вопросов деятельности посреднических цифровых платформ. Они дают возможность одновременно разместить предложение о реализации товара или услуги, заключить сделку и провести оплату.

В законопроекте дается определение таким понятиям, как платформенная экономика, цифровая платформа, посредническая цифровая платформа, пункт выдачи заказов, карточка товара и др. Кроме того, устанавливается обязательное содержание договоров с партнерами (продавцами, исполнителями, владельцами пунктов выдачи заказов), порядок изменения их условий, предоставления скидок на товары, актов сверки взаиморасчетов, применения санкций, вводится цифровая досудебная система разрешения споров.

Одной из главных новелл законопроекта стала норма, в соответствии с которой определяется ответственность платформ и их партнеров перед потребителями. Так, платформы должны будут проверять партнеров через ЕСИА и госреестры, не допускать на площадку непроверенных продавцов и исполнителей услуг, а также карточки товаров без указания информации об исполнении обязательных требований (по маркировке, сертификации и пр.). По отдельным категориям они должны будут проверить достоверность предоставленной информации (БАДы, лекарства, медицинские изделия, пестициды и др.). При выявлении незаконного предложения – прекращать его размещение, ответственность за достоверность представляемой информации будут нести непосредственно продавцы и исполнители услуг.

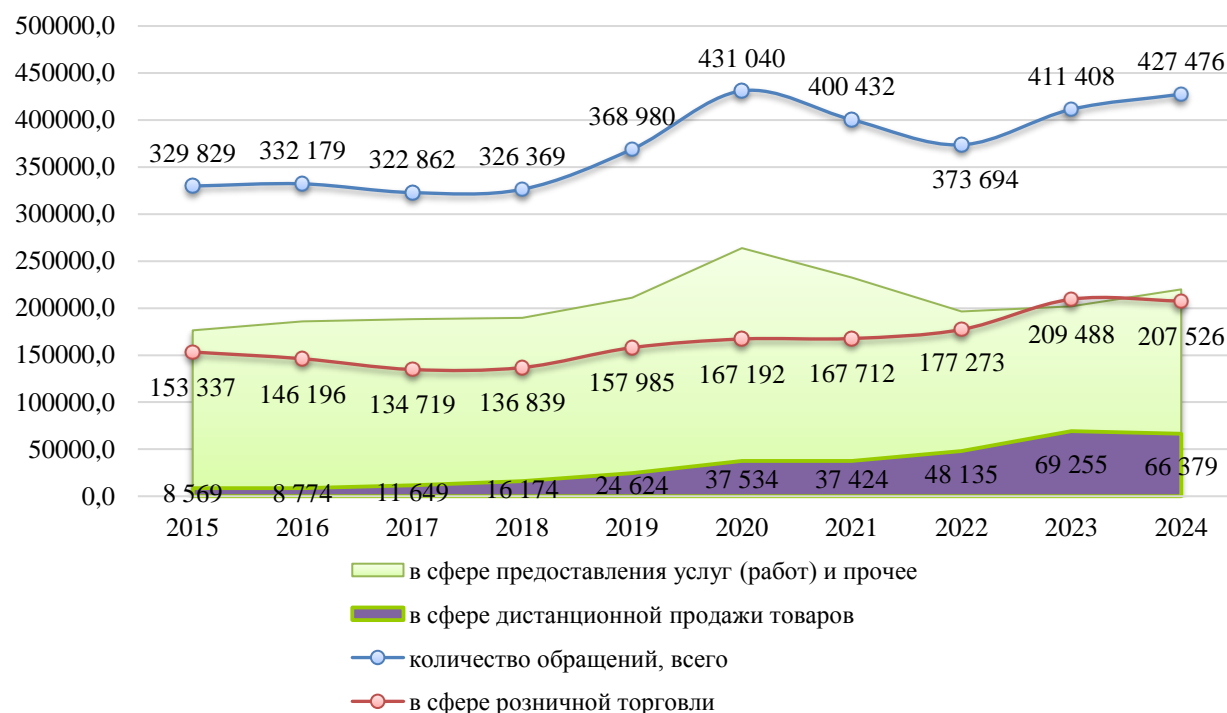
Законопроектом также уточняется порядок действий при обнаружении недостатков товаров или услуг. В частности, будет реализован функционал предъявления требований к продавцу (или исполнителю), по возврату товаров (через ПВЗ или курьерской доставкой) и денежных средств непосредственно на самой платформе. Отдельными пунктами вводится правовая определенность между платформами и заказчиками с партнерами – исполнителями услуг – физлицами (ИП или самозанятыми).

В частности, вводятся требования, при соблюдении которых отношения между оператором или заказчиком и партнером-исполнителем признаются гражданско-правовыми. Законопроект закрепляет права и обязанности оператора платформы и исполнителя, предусматриваем механизмы поощрения добровольного социального страхования.

В разработке законопроекта приняли участие профильные Федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации, представители отраслевых и бизнес-сообществ. В ходе прохождения согласительных процедур к тексту документа поступило около 200 предложений и комментариев, в том числе от граждан, ассоциаций цифровых платформ, посреднических цифровых платформ, торговых сетей и организаций по защите прав потребителей.

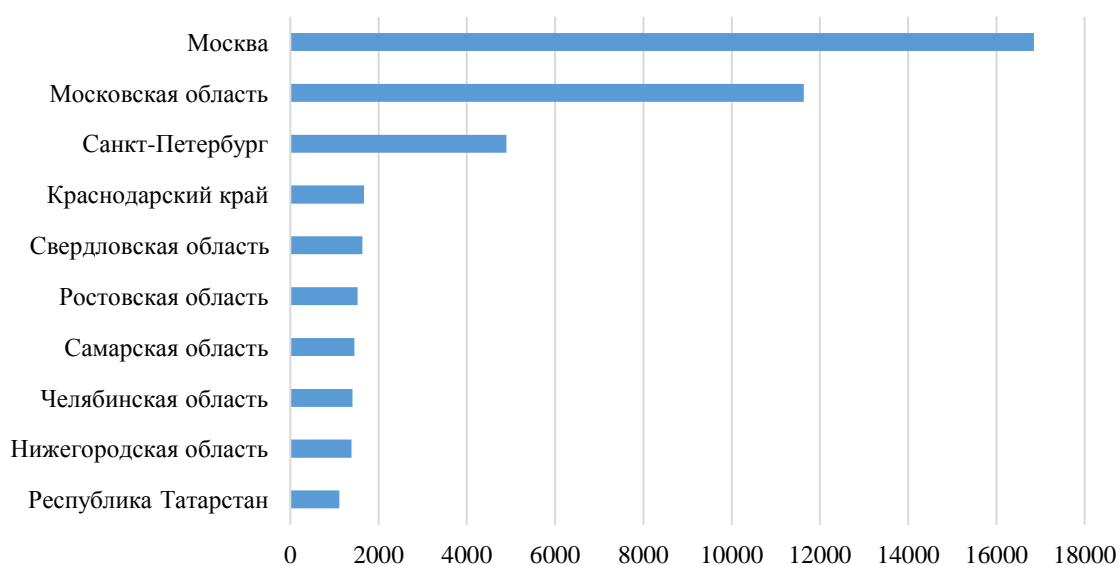
Всего в 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 66 379 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров, что на 4,3 % меньше по сравнению с 2023 годом (69 255).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров с 2015 по 2024 г. представлена на рис. 2.1.26.



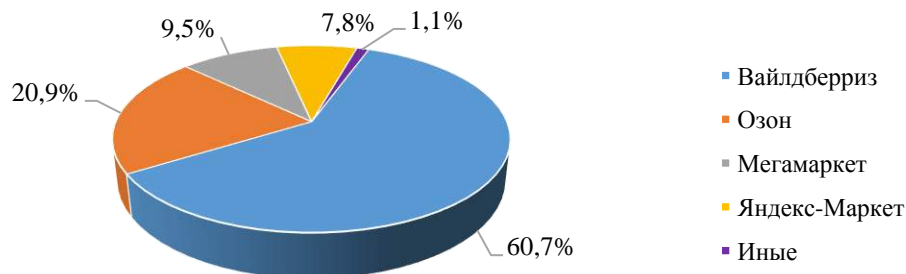
**Рис. 2.1.26.** Динамика числа поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров за 2015–2024 гг.

Лидирующие в 2024 году по числу обращений потребителей в сфере дистанционной торговли регионы (за исключением Челябинской области) входили в топ-10 лидеров по объемам онлайн-покупок (рис. 2.1.27). При этом доля обращений на дистанционную торговлю в данных регионах составляет 65,6 % от общего количества обращений данной категории, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора.



**Рис. 2.1.27.** Лидеры по числу обращений на дистанционную торговлю, 2024

В общем объеме всех поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2024 году обращений на дистанционную торговлю большую часть – 54,2 % (35 980 обращений) – составили обращения, связанные с деятельностью маркетплейсов (60,7 % – в отношении Вайлдберриз, 20,9 % – Озон, 9,5 % – Мегамаркет, 7,8 % – Яндекс-Маркет) (рис. 2.1.28).



**Рис. 2.1.28.** Распределение обращений по маркетплейсам, 2024 г.

Наибольшее число обращений потребителей, связанных с покупками товаров на маркетплейсах, было зафиксировано в г. Москве (10 090), Московской области (7791), г. Санкт-Петербурге (2387), Краснодарском крае (1500), Красноярском крае – 635, Ростовской области – 620.

Как показал анализ соответствующих (на нарушения прав потребителей при дистанционной продаже товаров) обращений, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2024 году, их содержание на протяжении последних лет практически не меняется и в основном связано с:

- реализацией некачественных товаров;
- нарушением сроков доставки товаров;
- несоответствием полученного потребителем товара заказанному;
- односторонним отказом в поставке оплаченного товара;
- увеличением цены товара в одностороннем порядке после оформления заказа;
- отказом в возврате денежных средств за товар надлежащего качества (в данном контексте часто упоминаются технически сложные товары, продовольственные товары);
- удержанием денежных средств за доставку при возврате товара ненадлежащего качества;
- непредоставлением информации о продавце товара;
- отказом сотрудников пункта выдачи в приеме товара ненадлежащего качества для возврата;
- нарушением сроков перечисления денежных средств за возвращаемый товар и т. д.

Всего в 2024 году потребителям было дано 55 453 необходимых разъяснений действующего (применительно к дистанционной торговле) законодательства; на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией направлено 3220 или 5,1 % обращений из числа рассмотренных (62 916). Основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий явились 1334 (2,1 %) обращений.

В рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 4446 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятия в отношении субъектов, деятельность которых связана с дистанционными способами

продажи товаров (в 2023 году – 4513), причем только 1,7 % (75) из них проведены при взаимодействии с контролируемыми лицами; 98,3 % (4371) мероприятий проведены без взаимодействия. С учетом того, что специфика организации деятельности по продаже товаров дистанционным способом затрудняет, а в отдельных случаях исключает применение такого инструмента контроля как выездное обследование (и в этой связи существенную долю (98,7 %) от проведенных в 2024 году без взаимодействия с контролируемыми лицами мероприятий (в составе соответствующей надзорной функции) занимают мероприятия, квалифицируемые как наблюдение за соблюдением обязательных требований), показатель 8706 выявленных нарушений позволяет говорить о целесообразности наращивания и в дальнейшем опыта соответствующих наблюдений в условиях ограничений на проведение проверок, установленных Законом № 248-ФЗ.

Так, в **Управлении Роспотребнадзора по городу Москве** сложилась устойчивая практика, когда при поступлении сведений о наличии в реализации БАДов, не соответствующих обязательным требованиям, даются поручения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» для исследований и в случае получения неудовлетворительных результатов принимаются меры по недопущению к продаже данной продукции.

Всего за 2024 год ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» было исследовано 264 образца БАД к пище, из которых 90 не соответствовали нормам законодательства (22 образца по безопасности и 68 по маркировке).

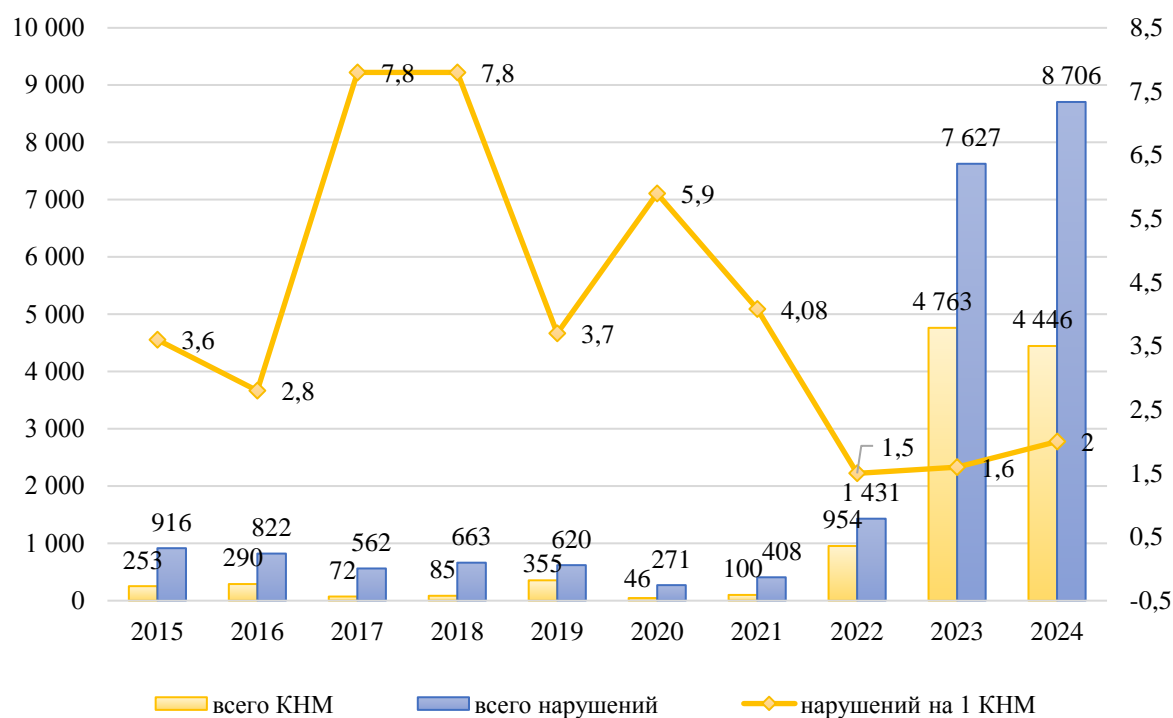
Управлением Роспотребнадзора по городу Москве в 2024 году, после согласования с органами прокуратуры проведено 6 контрольных (надзорных) мероприятий, по результатам которых составлено 11 протоколов об административном правонарушении, виновные лица привлечены к административной ответственности.

Кроме того, при взаимодействии с АКИТ и крупными агрегаторами с целью минимизации рисков причинения вреда здоровью граждан и предотвращения дальнейших возможных правонарушений при реализации пищевой продукции по направленной Управлением информации были заблокированы около 800 карточек продавцов товаров.

Управление Роспотребнадзора по городу Москве, также ежеквартально проводит мониторинг маркетплейсов в сети Интернет на предмет выявления фактов реализации товаров, содержащих пестициды и агрохимикаты, пагубно влияющих на здоровье человека и без регистрации в Государственном каталоге пестицидов (гербициды, фунгициды) и агрохимикатов. На основании сведений, полученных по результатам мониторингов, в 2024 году инициировано проведение мониторинговых закупок в отношении продавцов, реализующих данный вид товара. Закуплено и исследовано 90 образцов на различные показатели. По результатам исследований установлено, что большая часть образцов не соответствует требованиям законодательства. В отношении лиц, реализующих товары, содержащие пестициды и агрохимикаты, и не соответствующие требованиям законодательства, приняты административные меры. Кроме того, по данному факту, в адреса агрегаторов направлены информационные письма по выявленным нарушениям в отношении продавцов. В ходе взаимодействия заблокировано около 85 карточек товаров, не отвечающих обязательным требованиям.

Количество контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ), количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи по Российской Федерации и среднее количество выявленных нарушений на 1 КНМ за 10 лет с 2015 по 2024 г. представлены на рис. 2.1.29.



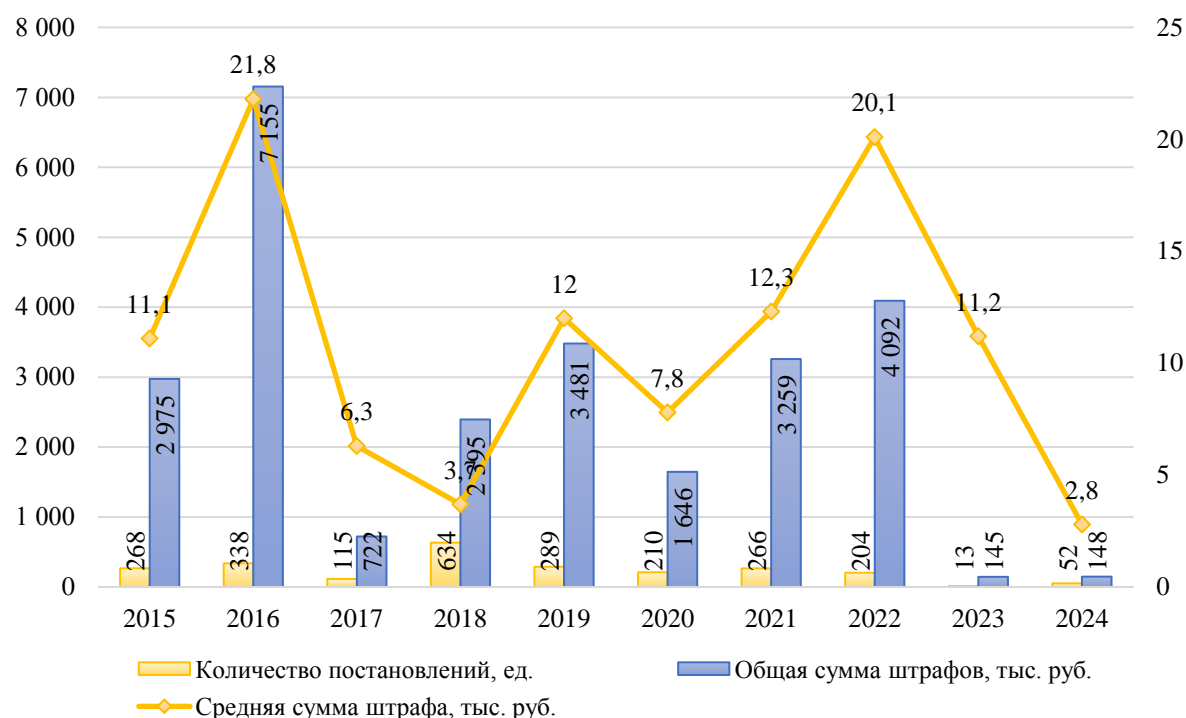


**Рис. 2.1.29.** Количество КНМ, количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров и среднее значение нарушений на 1 КНМ по Российской Федерации за 10 лет с 2015 по 2024 г.

По результатам проведенных в 2024 году проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений в сфере дистанционной продажи товаров должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 59 протоколов об административном правонарушении (в 2023 году – 41 протокол).

Вынесено 52 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2023 году – 13 постановлений) о привлечении к административной ответственности, из них в виде предупреждения – 33 постановления (63,5 %), в виде административного штрафа – 19 постановлений (36,5 %) на общую сумму 148,0 тыс. руб. (в 2023 году – 145,0 тыс. руб.). На рассмотрение в судебные органы в 2024 году направлено 6 дел об административных правонарушениях в сфере дистанционной продажи товаров (в 2023 году – 32 дела). Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2024 гг. представлена на рис. 2.1.30.





**Рис. 2.1.30.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2024 гг.

В 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 15 248 профилактических мероприятий в отношении субъектов предпринимательской деятельности, занятых дистанционной продажей товаров (в 2023 году – 13 819). Активно использовались инструменты консультирования по вопросам соблюдения обязательных требований (5485 мероприятий) и информирования (3628 мероприятий).

Ввиду специфики осуществления предпринимательской деятельности в сфере дистанционных продаж количество проведенных профилактических визитов (по сравнению с иными профилактическими мероприятиями) существенно меньше – 60. Вместе с тем надлежащим инструментом профилактики нарушений при организации продажи товаров дистанционным способом выступает объявление хозяйствующему субъекту предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. В 2024 году объявлено 5981 предостережение, что в 1,4 раза больше показателя 2023 года (4294), при этом возражений в адрес территориальных органов Роспотребнадзора поступило лишь 87 или 1,5 % от числа всех объявленных применительно к дистанционным продажам предостережений, что позволяет сделать вывод о том, что надлежащее применение данного инструмента позволяет предупреждать нарушения прав потребителей в условиях ограничения проведения контроля.

Управлением **Роспотребнадзора по Красноярскому краю** при рассмотрении обращения потребителя по факту невозможности возврата товара продавцу по причине указания на сайте Интернет-магазина неверного адреса в адрес ООО\*\*\* объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. По результатам объявленного предостережения продавцом размещена на сайте достоверная информация об адресе для возврата товара.

В рамках рассмотрения многочисленных обращений потребителей по фактам невозврата денежных средства за товары ненадлежащего качества, приобретенные на торговой площадке \*\*\*, **Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю**

осуществлялось информирование торговой площадки, продавцов. По результатам информирования денежные средства возвращались.

Управлением **Роспотребнадзора по Красноярскому краю** рассмотрено обращение потребителя, содержащее жалобу на действия ООО\*\*\*, выразившиеся в продаже на сайте магазина товара (шапочки для плавания) с символикой движения ЛГБТ.

Управлением проведено информирование хозяйствующего субъекта по вопросу соблюдения обязательных требований законодательства о защите прав потребителей.

Согласно поступившим в Управление сведениям ООО\*\*\* приняло решение снять указанный товар с продажи (товар больше не продается в магазинах розничной сети и интернет-магазине).

Поскольку большая часть владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах) входит в реестр IT-компаний, в 2024 году контрольные (надзорные) мероприятия в отношении маркетплейсов не могли быть проведены, что не исключало между тем применение к нарушителям мер гражданско-правового характера.

Так, в Управление **Роспотребнадзора по Липецкой области** поступило коллективное обращение от потребителей, проживающих в разных субъектах Российской Федерации, о нарушении индивидуальным предпринимателем\*\*\* (далее – ИП\*\*\*, агент) законодательства о защите прав потребителей при оказании агентских услуг при дистанционной купле-продаже товаров.

Как следовало из обращения, между каждым потребителем и ИП\*\*\* заключены агентские договоры на покупку и доставку товаров IKEA из стран Евросоюза и Турции. После истечения сроков доставки, агентом неоднократно в одностороннем порядке переносились и устанавливались новые сроки доставки, при этом какие-либо документы, подтверждающие статус заказа и реальное наличие товара, в адрес потребителей агентом не представлялись. Обращения потребителей с просьбами вернуть уплаченные денежные средства ИП\*\*\* игнорировались, после чего агент вовсе переставал выходить на связь.

По итогам рассмотрения обращения потребителей Управление обратилось с исковым заявлением в защиту прав и законных интересов группы лиц в количестве 36 потребителей с требованием о расторжении агентских договоров, взыскании с ИП\*\*\* оплаченных потребителями по договорам денежных средств, неустойки за нарушение сроков оказания услуг, компенсации морального вреда и судебных расходов, а также штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителей.

Решением Октябрьского районного суда г. Липецка, заявленные Управлением требования удовлетворены. Не согласившись с решением суда ответчик подал апелляционную жалобу.

Судебной коллегией по гражданским делам Липецкого областного суда решение первой инстанции уточнено в части размера неустойки, штрафа и государственной пошлины, подлежащих к взысканию с ответчика.

В соответствии с решением Октябрьского районного суда г. Липецка с учетом апелляционного определения Липецкого областного суда от 01.07.2024 с ИП\*\*\* подлежат взысканию денежные средства за не оказанные услуги в размере 1 986,884 тыс. руб., неустойка – 307,106 тыс. руб., судебные (почтовые) расходы – 8,436 тыс. руб., компенсация морального вреда – 178,0 тыс. руб., штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителей в размере 1132,742 тыс. руб. Всего в пользу потребителей подлежит к взысканию 3613,168 тыс. руб. (дело № 33-1807/2024).

В адрес **Управления Роспотребнадзора по Свердловской области** поступило обращение гражданина по вопросу реализации товаров через интернет сайт: <https://pro-lkm.ru>. Управлением выявлен факт размещения для свободного доступа неограниченного круга лиц в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на страницах информационного ресурса, расположенного по адресу: <https://pro-lkm.ru>, предложений по продаже товаров.

В ходе анализа Интернет – ресурса установлено:

– данный ресурс располагается по URL – адресу: <https://pro-lkm.ru>, вход на сайт свободный, не требует предварительной регистрации, ознакомление с информацией производится в свободной форме любым пользователем сети Интернет. Наличие на данном ресурсе информации о продаже товаров: «Продажа лакокрасочных материалов и полимерных покрытий»;

– отсутствие на данном ресурсе информации о хозяйствующем субъекте, а именно: юридические лица обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона. Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона;

– отсутствие на данном ресурсе информации о товаре, а именно: об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

В Ленинский районный суд города Екатеринбурга подано заявление в отношении Г. В. И. с требованиями признать указанные действия запрещенными, блокировке указанных URL адресов. Решением суда (дело № 2а-5708/2024) требования Управления удовлетворены.

Управлением **Роспотребнадзора по Липецкой области** в ходе наблюдения за соблюдением обязательных требований в сети Интернет выявлен сайт [Духи.рф](https://духи.рф) (<https://духи.рф>) с предложением дистанционной продажи парфюмерной продукции, на которую нанесены товарные знаки: «Parfums Christian Dior», «Kenzo», «Guerlain», «Givenchy», «Montale», «Chanel», «Maison Francis Kurkdjian», «Dolce & Gabana», «Carolina Herrera».

Из информации, поступившей от ООО «ТКМ», представляющего интересы компаний-правообладателей указанных товарных знаков, договорные отношения у компаний-правообладателей с указанным на сайте продавцом ИП\*\*\* отсутствуют, право на использование товарных знаков ему не предоставлялось и не передавалось. Кроме того, по данному интернет-ресурсу компанией ООО «ТКМ» была произведена контрольная закупка парфюмерной продукции «Maison Francis Kurkdjian», обладающей признаками контрафактного товара, в результате проведенного исследования сотрудником компании установлено, что данная парфюмерная продукция отличалась от оригинальной.

В целях защиты прав неопределенного круга потребителей на получение необходимой и достоверной информации об изготовителях и товарах, Управлением подан административный иск о признании информации, размещенной на указанном сайте информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

По результатам рассмотрения административного судебного дела решением Правобережного районного суда г. Липецка информация, размещенная на сайте Духи.рф о продаже парфюмерной продукции с незаконным использованием товарных знаков, признана запрещенной для распространения на территории Российской Федерации.

Апелляционным определением Липецкого областного суда и кассационным определением судебной коллегии по административным делам Первого кассационного суда общей юрисдикции решение суда первой инстанции оставлено без изменения (дело № 2а-2364/2024).

Управление **Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ООО\*\*\* о признании действий, выразившихся в одностороннем отказе от исполнения договоров купли-продажи, заключенных дистанционным способом, неправомерными; об обязании прекратить эти действия. Поводом к подаче иска послужили неисполненные предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Решением Мытищинского городского суда Московской области от 09.10.2023 в удовлетворении требований Управления отказано.

Апелляционным определением Московского областного суда (дело № 33-6071/2024) по апелляционной жалобе Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю решение суда первой инстанции отменено, по делу принято новое решение об удовлетворении исковых требований Управления.

Управление **Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ООО\*\*\* о признании противоправными действий, выразившихся во включении в публичную оферту условий, ущемляющих права потребителей (условия, допускающие односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства со стороны продавца; условие, ограничивающее срок обнаружения недостатков товара днем его передачи), об обязании прекратить эти действия (бездействия).

Поводом к подаче иска послужили неисполненные предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Решением Преображенского районного суда г. Москвы (дело № 02-8184/2024) заявленные Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю требования удовлетворены.

В Управление **Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** поступило обращение о невозможности возврата колонки «Choice Speaker Pro» (арт. 240\*\*\*\*\*) на сайте агрегатора ООО\*\*\*. В ходе рассмотрения обращения установлено, что на официальном сайте агрегатора ООО\*\*\* отсутствует информация о продавце товара с арт. 240\*\*\*\*\*. Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей

посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (п. 1.2 ст. 9 Закона «О защите прав потребителей»). Исходя из указанной нормы, именно на агрегатора возлагается обязанность доводить на своем сайте (в одноименном приложении) информацию о продавцах. Отсутствие информации о продавце лишает потребителя прав, установленных ст. ст. 18, 26.1 Закона «О защите прав потребителей». Продавец товара колонки Choice Speaker Pro (арт. 240\*\*\*\*\*) осуществлял его реализацию на площадке агрегатора ООО\*\*\*, при этом невозможно было определить в течение какого времени не предоставляется информация о продавце на сайте агрегатора, следовательно, ограничить, установить, а также индивидуализировать круг лиц, которым не предоставлялась информация о продавце, невозможно. Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан подано исковое заявление в Подольский городской суд Московской области о прекращении противоправных действий ООО\*\*\* в отношении неопределенного круга потребителей. Решением суда иски удовлетворены, агрегатор ООО\*\*\* обязан на своем сайте предоставить информацию о продавце товара колонка Choice Speaker Pro (арт. 240\*\*\*\*\*) с указанием основного государственного регистрационного номера записи о создании юридического лица (дело № 2-11975/2024).

Управление **Роспотребнадзора по Свердловской области** привлечено к участию в деле для дачи заключения по исковому заявлению гр. П. к ООО\*\*\* о защите прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом.

Как следует из искового заявления, гр. П. на сайте ООО\*\*\* были совершены заказы товаров: на сумму 13,598 тыс. руб. и 0,726 тыс. руб. Оплата товаров совершена через абонентский счёт, открытый у ответчика – «Озон Карта». Счёт привязан к номеру телефона потребителя, а также электронной почте.

Товары были доставлены в пункт выдачи. Однако, по причине смены номера телефона потребитель не смог предоставить код для их получения, в связи с чем товары не получены и возвращены продавцу за истечением срока хранения, денежные средства за товары возвращены на абонентский счет потребителя «Озон Карты».

Так как потребитель решил воспользоваться принадлежащими ему денежными средствами, находящимися на «Озон Карте», он обратился к ответчику с требованием верификации и восстановления доступа к средствам по причине смены телефонного номера. Однако, после совершения потребителем всех рекомендованных ответчиком действий, доступ к денежным средствам не получен, денежные средства на новый счет потребителя не переведены.

В связи с тем, что ответчик отказался удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке, в том числе, после направления претензии, истец обратился с иском в суд.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области направлено в суд заключение о защите прав потребителя.

В результате рассмотрения дела мировым судьей судебного участка № 5 Железнодорожного судебного района принято решение удовлетворить иски потребителя (дело № 2-3044/2024).

В Управление **Роспотребнадзора по г. Москве** обратился потребитель с заявлением о подготовке искового заявления в суд в отношении ООО\*\*\*. Предметом искового заявления являются неправомерные действия Ответчика, выражающиеся в нарушении прав потребителя в возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, приобретенного дистанционным способом.

Потребитель приобрел на сайте Исполнителя программное обеспечение Corel CorelDRAW Graphics Suite 2021, ABBYY Screenshot Reader 1 бессрочная (далее-Товар). Общая стоимость Товара составила 27,259 тыс. руб. и была оплачена Истцом в полном объеме. В этот же день потребителю на электронную почту поступило письмо, содержащее ключи активации для Товара. Однако при попытке ввести их для регистрации, с официального сайта разработчика пришло сообщение об ошибке по числу активаций. Потребитель по электронной почте обратился к Исполнителю с требованием предоставить рабочие ключи активации Товара.

Исковые требования Управление Роспотребнадзора по г. Москве в интересах потребителя к ООО\*\*\* судебным решением Мирового судьи судебного участка № 310 Одинцовского судебного района Московской области были удовлетворены частично.

В пользу потребителя присуждено выплатить денежные средства, оплаченные за товар, в размере 27,259 тыс. руб., неустойку в размере 26,713 тыс. руб., компенсацию морального вреда в сумме 3,0 тыс. руб., штраф в размере 28,486 тыс. руб. Общая сумма денежных средств, присужденных судом: 85,458 тыс. руб. (дело № 02-0269/2024).

В Управление **Роспотребнадзора по городу Москве** поступило обращение потребителя о защите его нарушенных прав в судебном порядке.

Согласно представленным документам, гражданин заключил договор на приобретение дистанционным способом кухонного гарнитура. Стоимость кухонного гарнитура составила 201,521 тыс. руб. В соответствии с договором, дата выполнения заказа не позднее 09.09.2023. Ответчик в установленные в договоре сроки свои обязательства не исполнил, товар был доставлен 18.09.2023. При вскрытии товара были обнаружены недостатки: сколы на фасадах и кромке, несоответствие размера проекту и помещению, а также отсутствие некоторых фасадов. Истец направил в адрес ответчика претензию о возврате денежных средств, однако требование истца оставлено без удовлетворения.

Управлением Роспотребнадзора по городу Москве было подготовлено исковое заявление в Перовский районный суд г. Москвы в защиту прав и законных интересов потребителя, с указанием следующих требований: расторгнуть договор и взыскать денежные средства в размере 201,521 тыс. руб., неустойку за нарушение сроков исполнения договора в размере 54,410 тыс. руб., неустойку за просрочку удовлетворения требования потребителя в размере 201,521 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 5,0 тыс. руб. штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Перовский районный суд г. Москвы заявленные требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве удовлетворил в полном объеме. Общая сумма денежных средств, присужденных судом: 691,178 тыс. руб. (дело № 2-2977/2024).

Территориальным отделом **Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу** в г. Новокузнецке и Новокузнецком районе (далее – Территориальный отдел) дано заключение в защиту прав потребителя, который обратился в суд с иском к торговой площадке ООО\*\*\* и продавцу ООО\*\*\*. Как следует из материалов дела, потребителю было отказано торговой площадкой ООО\*\*\*, а также продавцом ООО\*\*\* в возврате товара (электроплотки) надлежащего качества, стоимостью 4,858 тыс. руб.

На неоднократные требования потребителя о расторжении договора купли-продажи и возврате оплаченной стоимости товара торговая площадка и продавец ООО\*\*\* отказались принимать у потребителя товар надлежащего качества, объясняя свой отказ тем, что согласно правилам торговой площадки, данный товар не подлежит возврату и обмену после покупки. Потребитель был вынужден обратиться в суд с исковым заявлением. Территориальный отдел предоставил в суд заключение в защиту

прав потребителя, в котором дал оценку действиям юридических лиц, как нарушающим требования законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Мировым судьёй судебного участка № 3 Центрального судебного района г. Новокузнецка (дело № 2-1858/2024) исковые требования потребителя были удовлетворены.

По решению суда, всего в пользу потребителя подлежит взысканию сумма в размере 10,287 тыс. руб., из которой 8,787 тыс. руб. должен выплатить продавец ООО\*\*\* (стоимость товара, компенсация морального вреда, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя), а также, 1,5 тыс. руб. – маркетплейс ООО\*\*\* (компенсации морального вреда, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя).

**Управление Роспотребнадзора по Кировской области** обратилось в суд в защиту конкретного потребителя в отношении ООО\*\*\*: потребителем получены в подарок 2 сертификата для будущей оплаты товаров, реализуемых на сайте маркетплейса. На сертификатах указан срок их активации до 18.07.2023. Потребитель по определенным обстоятельствам не смог ими воспользоваться. Общество на просьбу потребителя продлить срок действия сертификатов либо вернуть их номинал ответило отказом. В защиту прав потребителя Управление подан иск. По результатам судебного рассмотрения гражданского дела мировым судьёй судебного участка № 54 Ленинского судебного района г. Кирова вынесено решение об удовлетворении исковых требований Управления, с ООО\*\*\* подлежат взысканию в пользу потребителя: сумма денежных средств за сертификаты в размере 2,0 тыс. руб., компенсация морального вреда 2,0 тыс. руб., штраф в размере 2,0 тыс. руб. и почтовые расходы 0,128 тыс. руб. (дело № 54/2-4996/2024).

**Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю** обратилось с исковым заявлением в суд в защиту прав конкретного потребителя по факту приобретения потребителем на сайте ООО\*\*\* 20 сотовых телефонов (Apple iPhone 15 Pro 128 Gb Natural Titanium). Согласно сведениям, представленным на сайте при заказе, полная стоимость заказа потребителя составила 2640 тыс. руб., учитывая скидку в размере 2639,4 тыс. руб., предложенную продавцом, стоимость заказа составила 600 руб. Потребителю направлено сообщение, в котором отражались сведения о том, что заказ на общую сумму в размере 600 руб. успешно создан и оплачен, товар будет доставлен по адресу пункта выдачи. Однако, ООО\*\*\* не исполнил свои обязательства по передаче товара, в одностороннем порядке расторг договор и произвел возврат денежных средств на карту потребителя в размере 600 руб. Мостовским районным судом Краснодарского края (дело № 2-1342/2024) принято решение: обязать исполнителя совершить сделку с потребителем по продаже ему двадцати телефонов Apple iPhone 15 Pro i 28 Gb Natural Titanium по цене, указанной в договоре, присудить в пользу потребителя денежные средства в размере 7,5 тыс. руб., из них компенсация морального вреда в размере 5,0 тыс. руб., штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя в размере 2,5 тыс. руб.

В Управление **Роспотребнадзора по Пермскому краю** обратился гражданин о защите нарушенных прав в судебном порядке.

Из существа дела следует, что гражданин через интернет-площадку заключил с ИП\*\*\* договор купли-продажи смартфона. Цена смартфона составила 1 руб. и была оплачена потребителем, однако Предприниматель расторг договор в одностороннем порядке, сославшись на то, что договор не был заключён из-за случившегося технического сбоя и как следствие отсутствия волеизъявления Предпринимателя. В связи с отказом продавца исполнить обязательства по передаче оплаченного товара

Управлением **Роспотребнадзора по Пермскому краю** составлен иск в защиту прав потребителя.

В результате рассмотрения дела, Мотовилихинский районный суд г. Перми своим решением от 17.10.2024 по делу № 2-2771/2024 удовлетворил требования потребителя об исполнении обязательства, а также взыскал моральный вред и штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя.

В адрес **Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу** поступило заявление потребителя с просьбой представления интересов в органах судебной власти, в целях защиты его нарушенных прав.

Как следует из материалов обращения, потребитель оформил заказ сотового телефона Samsung в интернет-магазине АО\*\*\*, общей стоимостью 103,3 тыс. руб.

В процессе эксплуатации товара потребителем обнаружены недостатки, которые выразились в отслоение защитной пленки в районе сгиба экрана.

В досудебном порядке урегулирования спора потребитель обратился к продавцу с требованием вернуть уплаченные денежные средства. Ответчик отказал в заявленном требовании. Потребитель обратился в сервисный центр для проведения оценки качества товара. Согласно выводам специалиста, на мобильном устройстве обнаружен дефект на дисплее.

Управление обратилось с исковым заявлением о защите прав конкретного потребителя к АО\*\*\* во Фрунзенский районный суд города Санкт-Петербурга.

Исковые требования Управления в интересах потребителя решением суда удовлетворены. Суд обязал ответчика выплатить потребителю денежные средства, уплаченные по договору в размере 103,281 тыс. руб., неустойку в размере 191,102 тыс. руб. проценты 14,701 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 5,0 тыс. руб., штраф в размере 50,0 тыс. руб., всего 364,084 тыс. руб.

**Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области** привлечено судом в качестве государственного органа, дающего заключение по делу. Согласно материалам дела, потребителем на маркетплейсе ООО\*\*\* была приобретена газовая варочная панель, стоимостью 10,341 тыс. руб. Товар был получен и оплачен полностью. Забрав товар из пункта выдачи, Истцом был обнаружен брак в виде непрокраса участка на лицевой части газовой варочной панели рядом с конфоркой. В досудебном порядке Истцом направлялись в адрес Продавца заявки на возврат товара по браку, которые были отклонены.

В рамках судебного разбирательства была назначена товароведческая экспертиза. Согласно заключению эксперта, на приобретенной Истцом газовой варочной панели имелись производственные недостатки.

Решением мирового суда судебного участка № 8 Октябрьского района г. Тамбова, с учетом позиции Управления Роспотребнадзора по Тамбовской области исковые требования истца удовлетворены частично. С ответчика взысканы стоимость товара в размере 10,341 тыс. руб., неустойка в размере 47,051 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 1,0 тыс. руб., штраф в размере 29,196 тыс. руб. Также с Ответчика судом взысканы расходы по проведению экспертизы в сумме 26,064 тыс. руб. (дело № 2-4/2024 г.).

Всего в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора к субъектам дистанционной розничной торговли подано 2128 исков (в 2023 году – 2067), из них: 1742 – в защиту неопределенного круга потребителей (в 2022 году – 1633); 383 – в защиту конкретных потребителей (в 2023 году – 432); 3 – в защиту группы потребителей (в 2023 году – 2). В пользу потребителей присуждено 32 374,0 тыс. руб., в том числе 1943,6 тыс. руб. – компенсации морального вреда (наибольшее количество исков подано Управлением Роспотребнадзора по Московской области (489), по городу



Москве (329), Самарской области (136), Оренбургской области (130), Тульской области (106)).

Помимо этого, территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году в целях защиты прав потребителей данной категории дано 914 соответствующих заключений по делу, в 94,7 % которых требования потребителей были удовлетворены. В пользу потребителей присуждено денежных средств в сумме 61 031,7 тыс. руб., в том числе 3272,8 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда (наибольшее количество заключений дано Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области (104), Нижегородской области (73), Республике Татарстан (63), Челябинской области (60)).

### *Технические регламенты*

Территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, в 2024 году проводились надзорные мероприятия в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей за соблюдением требований 27 технических регламентов Таможенного союза (далее – ТР ТС).

Проведены контрольные (надзорные) мероприятия в отношении 43 681 контролируемого лица. В ходе проверок территориальными органами Роспотребнадзора проведены обследования в 76 822 объектах надзора (в 2023 году – в отношении 47 542 контролируемых лиц и 70 725 объектах надзора соответственно).

Наибольшее число контролируемых лиц, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия в 2024 году (практически так же, как и в 2023 году) было проверено на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза:

- ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 30 032 контролируемых лиц, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия, в 2023 году аналогичный показатель составил в отношении 36 872 контролируемых лиц);

- ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 20 685 контролируемых лиц, в 2023 году – 25 049 контролируемых лиц);

- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 15 509 контролируемых лиц, в 2023 году – 20 514 контролируемых лиц);

- ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 12 415 контролируемых лиц, в 2023 году – 17 775 контролируемых лиц);

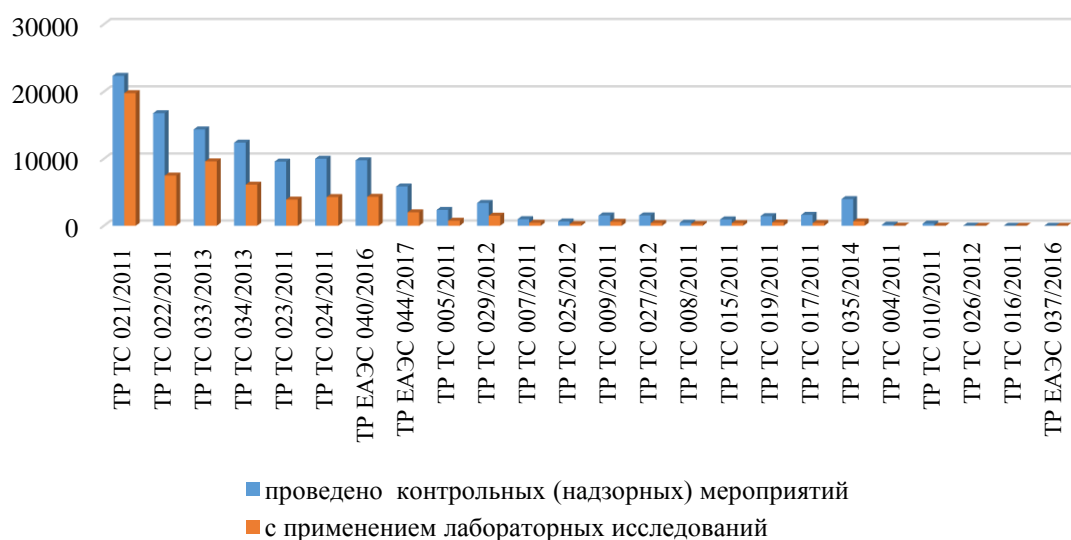
- ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 9299 контролируемых лиц, в 2023 году аналогичный показатель составил 14 355 контролируемых лиц);

- ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» (пищевая продукция) (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 10 004 контролируемых лиц, в 2023 году – 14 298 контролируемых лиц).

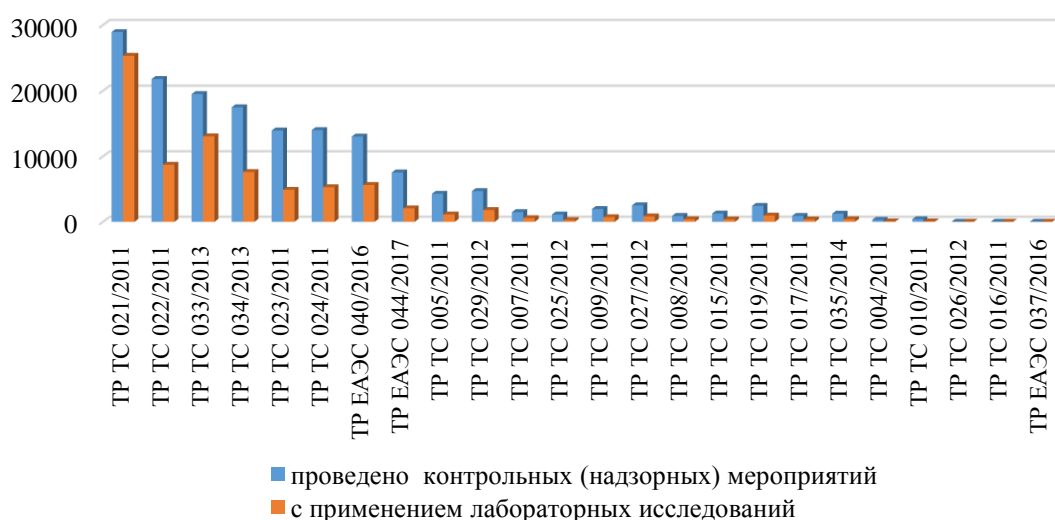
- ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 9824 контролируемых лиц, в 2023 году аналогичный показатель составил 13 227 контролируемых лиц).

В рамках надзора специалистами Роспотребнадзора в 2024 году проведено 29 456 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2023 году – 32 715 проверки), из них – 8965 плановые с взаимодействием с контролируемым лицом (30,4 %) и 20 491 внеплановое с взаимодействием с контролируемым лицом, (69,6 %) (в 2023 году – 12 835 плановые с взаимодействием с контролируемым лицом (39,2 %) и 19 880 внеплановые с взаимодействием с контролируемым лицом). При этом 22 685 контрольных (надзорных) мероприятий проведены с применением лабораторных и инструментальных методов исследования, что составляет 77,01 % от общего количества проверок (в 2023 году данный показатель составил 85,2 % (27 887 проверок)).

В 2024 году к проведению мероприятий по контролю территориальными органами Роспотребнадзора экспертные организации (эксперты) привлекались немного чаще. С их участием в 2024 году проведено 24 438 контрольных (надзорных) мероприятий, что составляет почти 83 % (в 2023 году аналогичный показатель составил 28 762 проверки или 87,9 %) (соответствующие данные приведены на рис. 2.1.31 и 2.1.32).



**Рис. 2.1.31.** Проведено проверок в 2024 году с применением лабораторных исследований, абс.



**Рис. 2.1.32.** Проведено проверок в 2023 году с применением лабораторных исследований, абс.

Применительно к вопросам соблюдения требований технических регламентов в 2024 году проведено 1107 контрольных закупок (в 2023 году – 4) (табл. 2.1.10). При этом наибольшее число проведено в отношении следующих ТР ТС:

- ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» – 1085 (в 2023 году – 1);
- ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 89 (в 2023 г. – 4);
- ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 86 (в 2023 г. – 1).

Таблица 2.1.10

**Сведения о количестве контрольных закупок при проведении КНМ  
по соблюдению требований ТР ТС**

Технический регламент	Число контрольных закупок	Число контрольных закупок
ВСЕГО:	2023	2024
	4	1107
ТР ТС 035/2014	1	1085
ТР ТС 021/2011	4	89
ТР ТС 022/2011	4	86
ТР ТС 009/2011	–	4
ТР ТС 005/2011	–	4
ТР ТС 017/2011	1	3
ТР ТС 033/2013	–	3

В 2024 году по результатам контрольных (надзорных) мероприятий и в ходе административных расследований выявлено 66 548 нарушений: по результатам контрольных (надзорных) мероприятий – 25 716, по результатам внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий – 20 814, по результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом – 19 890 и в ходе административных расследований 128 (в 2023 году общее число выявленных нарушений составило 50 697).

По результатам проведения контрольных (надзорных) мероприятий за соблюдением требований ТР ТС применялись предусмотренные законодательством Российской Федерации меры административного воздействия, в том числе меры административного взыскания, 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 прекращения действия сертификата соответствия. Имели место постановления об утилизации опасной пищевой продукции, решения судов об административном приостановлении деятельности, о принудительном отзыве продукции, отдельные материалы (в том числе в целях возбуждения уголовного дела) были направлены в правоохранительные органы.

Всего за 2024 год составлено 16 927 протоколов об административных правонарушениях, наибольшая (82,8 % или 14 007 протоколов) доля из которых – по ст. 14.43 КоАП РФ «Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов» (в 2023 году – составлено 11 607 протоколов об административных правонарушениях, наибольшая (87,3 % или 10 134 протокола) доля из которых – по ст. 14.43 КоАП РФ «Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим

функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов»; 12,7 % (2156 протоколов) из общего числа составили протоколы по статье 15.12 КоАП РФ «Производство, ввод в оборот или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации» (в 2023 году – 8,4 % (977 протоколов).

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях за 2024 год вынесено 10 116 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на общую сумму 232,7 млн руб. (за 2023 год вынесено 7979 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на общую сумму 145,2 млн руб.), а также 1335 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа в сумме 27,7 млн руб. с конфискацией продукции на сумму 129,3 млн руб. (за 2023 год – 832 постановления о назначении административного наказания в виде административного штрафа в сумме 12,3 млн руб. с конфискацией продукции на сумму 20,7 млн руб.).

В 2024 году наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС, пришелся на ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» – 799 штрафов с конфискацией продукции (в 2023 году – 501 штраф с конфискацией продукции), ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» – 226 штрафов с конфискацией (в 2023 году – 24), ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 184 штрафа с конфискацией продукции (в 2023 году – 202 штрафа с конфискацией), ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 119 штрафов с конфискацией (в 2023 году – 85 штрафов с конфискацией).

Судами за 2024 год вынесено 61 решение о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности (за 2023 год вынесено 27 решений). Из них с конфискацией продукции – 7 решений, сумма конфискованной продукции по которым составила 217 500 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС выдано 9450 предписаний, из них 69 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 9 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Киргизия, 6 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан, и 5 – Республики Армения (в 2023 году – выдано 14 751 предписание, из них 45 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 24 в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан, 9 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Киргизия и 3 – Республики Армения).

Направлено 67 исковых заявлений в суд о принудительном отзыве продукции (в 2023 году – 3 исковых заявления), из которых:

- 63 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (в 2023 году – исковые заявления не направлялись);

- 2 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2023 году – исковые заявления не направлялись);

- 1 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (в 2023 году – также направлялось 1 исковое заявление);

– 1 – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (в 2023 году – исковые заявления не направлялись).

Вынесено 526 предписаний об утилизации опасной пищевой продукции, из них 14 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан, 7 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Киргизии и 2 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Белоруссия (в 2023 году вынесено 318 предписаний об утилизации опасной пищевой продукции).

В правоохранительные органы направлено 69 материалов, из них по 12 возбуждены уголовные дела (в 2023 году – направлено 73 материала, из них по 14 возбуждены уголовные дела), в том числе:

– 43 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (в 2023 году – 56);

– 9 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (в 2023 году – 35);

– 7 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2023 году – 3);

– 4 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (в 2023 году – 7);

– 4 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (в 2023 году – 0);

– 4 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (в 2023 году – 1);

– 4 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» (в 2023 году – 0);

– 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (в 2023 году – 0);

## **2.2. Маркировка товаров средствами идентификации**

В целях обеспечения законного оборота товаров в рамках Евразийского экономического союза, защиты прав потребителей и предупреждения действий, вводящих их в заблуждение, охраны жизни и здоровья человека, выполнения международных обязательств, распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.04.2018 № 792-р был утвержден перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – Перечень).

На 1 апреля 2025 года в Перечень включены 29 групп товаров: лекарства, молочная продукция, вода (включая детскую), обувь, товары легкой промышленности, меховая промышленность, шины, парфюмерия, фототехника, табачные изделия, пиво, БАДы, безалкогольные напитки, антисептики, медицинские изделия и технические средства реабилитации, икра, консервированные продукты, растительные масла, велосипеды, корма для животных, лекарственные препараты для ветеринарного применения, бакалейная продукция, парфюмерно-косметическая продукция и товары бытовой химии, смазочные материалы, специальные автомобильные жидкости, игры и игрушки для детей до 14 лет, отдельные виды строительных материалов.

В соответствии со статьей 20.1 Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» создана и функционирует государственная информационная система мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ).

ГИС МТ автоматизирует процессы сбора и обработки информации об обороте товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации; хранит такую информацию; обеспечивает доступ к ней; предоставляет и распространяет информацию; повышает эффективность обмена информацией об обороте таких товаров. Маркировка продукции средствами идентификации обеспечивает прослеживаемость и фиксацию в информационной системе маркировки этапов оборота каждой единицы продукции от производства (ввоза на территорию Российской Федерации) до вывода из оборота (реализации конечному потребителю).

В настоящее время в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, зарегистрировано более 870 тыс. участников<sup>71</sup>, в том числе 717 тыс. розничных продавцов, 90 тыс. производителей, 54,5 тыс. импортеров и 158 тыс. организаций «оптового звена».

Актуальные данные о результатах контроля (надзора) за маркировкой товаров средствами идентификации с даты введения обязательной маркировки средствами идентификации отдельных видов товаров по 2022 год содержатся в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году»<sup>72</sup>.

В 2023 году были внесены изменения в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей», уточнившие полномочия Роспотребнадзора в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в части контроля за обязательными требованиями по маркировке товаров средствами идентификации.

Согласно пункту 1 части 1 статьи 57 Федерального закона от 31.06.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» основанием для проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий является наличие у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям либо выявление соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований, или отклонения объекта контроля от таких параметров.

Индикатором риска нарушения обязательных требований является соответствие или отклонение от параметров объекта контроля, которые сами по себе не являются нарушениями обязательных требований, но с высокой степенью вероятности свидетельствуют о наличии таких нарушений и риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» был введен мораторий на проведение основной части контрольно-надзорных мероприятий.

В условиях действия моратория на проверки значительно возросла необходимость совершенствования механизмов внепланового контроля по реализации системы своевременного реагирования на возникновение рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Основой перехода к риск-ориентированной

<sup>71</sup> По данным официального сайта государственной информационной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК – <https://честныйзнак.рф>.

<sup>72</sup><https://www.rosпотребнадзор.ru/bitrix/redirect.php?event1=file&event2=download&event3=GD-ZPP.pdf&goto=/upload/iblock/b9c/drwsqj910f3ye67b93b37mi1t4jmmmerz/GD-ZPP.pdf>.

модели контрольно-надзорной деятельности является разработка таких индикаторов риска, которые позволяют качественно осуществлять контроль за исполнением обязательных требований по маркировке товаров средствами идентификации.

С 10 октября 2024 года вступил в силу приказ Роспотребнадзора от 02.09.2024 № 627, который внес изменения в перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Согласно приказа количество индикаторов риска увеличено с 34 до 47.

По данным ГИС МТ в 2024 году выявлено 13 319 индикаторов риска, что на 142,07 % больше, чем в 2023 году (в 2023 году – 5502).

В 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора на основе индикаторов риска осуществлялся контроль за маркировкой 11 товарных групп: табачной, никотинсодержащей продукции, устройств для потребления никотинсодержащей продукции; упакованной питьевой воды; товаров легкой промышленности; молочной продукции; обувных товаров; парфюмерии; фототехники; шин; меховых изделий, а также новых товарных групп 2024 года – БАДы и антисептики.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.11.2023 № 1944 утвержден перечень случаев, при которых продажа товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, запрещена на основании информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, или отсутствия в указанной государственной информационной системе необходимой информации о таких товарах, и особенностей внедрения указанного запрета в отношении отдельных товаров, а также Правил применения запрета продажи товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, на основании информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, или отсутствия в указанной государственной информационной системе необходимой информации, в том числе правил получения информации из указанной государственной информационной системы.

Указанным постановлением с 1 сентября 2024 года введен новый, эффективный механизм по разрешительному режиму на кассах для молочной продукции и упакованной воды, а с 1 ноября 2024 года этот режим стал обязательным для слабоалкогольных напитков в потребительских упаковках, антисептиков, БАД, обуви, фотоаппаратов, шин, товаров легкой промышленности (одежда, постельное и кухонное белье), парфюмерии.

В 2024 году вступил в силу ряд требований об обязательной маркировке отдельных товаров средствами идентификации, а также об обязательной передаче сведений в информационную систему маркировки.

С 1 сентября 2024 года маркировка стала обязательной для технических средств реабилитации; лекарственных препаратов для ветеринарного применения; пищевых растительных масел; кормов для животных; консервированных продуктов; велосипедов; безалкогольного пива.

Утверждены правила маркировки:

– отдельных видов технических средств реабилитации средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов технических средств реабилитации (постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2024 № 744);

– лекарственных препаратов для ветеринарного применения средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении лекарственных препаратов для ветеринарного применения (постановление Правительства Российской Федерации от 27.05.2024 № 675);

– отдельных видов пищевых растительных масел и масложировой продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов пищевых растительных масел и масложировой продукции (постановление Правительства Российской Федерации от 27.05.2024 № 676);

– упакованных в потребительскую упаковку кормов для животных средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении упакованных в потребительскую упаковку кормов для животных (постановление Правительства Российской Федерации от 27.05.2024 № 674);

– отдельных видов консервированных продуктов, упакованных в потребительскую упаковку, средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов консервированных продуктов (постановление Правительства Российской Федерации от 27.05.2024 № 677);

– велосипедов и велосипедных рам средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении велосипедов и велосипедных рам (постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2024 № 645);

– безалкогольного пива средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении безалкогольного пива (постановление Правительства Российской Федерации от 27.05.2024 № 678).

В 2024 году также начались эксперименты по маркировке следующих видов продукции:

– отдельных видов строительных материалов в потребительской упаковке (постановление Правительства Российской Федерации от 12.03.2024 № 287);

– отдельных видов алкогольной продукции с содержанием этилового спирта (крепостью) в готовой продукции до 9 % включительно» (постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2024 № 585);

– отдельных видов сладостей и кондитерских изделий, упакованных в потребительскую упаковку (постановление Правительства Российской Федерации от 22.02.2025 № 203);

– отдельных видов оптоволоконной продукции (постановление Правительства Российской Федерации от 16.11.2023 № 1929);

– отдельных видов печатных учебных изданий (постановление Правительства Российской Федерации от 28.02.2024 № 218);

– отдельных видов радиоэлектронной продукции (постановление Правительства Российской Федерации от 25.11.2023 № 1993);



– отдельных видов компонентов транспортных средств и устройств с двигателем внутреннего сгорания (постановление Правительства Российской Федерации от 22.02.2025 № 202)

– лекарственных средств для медицинского применения и сырья, используемого для производства лекарственных средств для медицинского применения (постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2023 № 2261);

– отдельных видов кабельно-проводниковой продукции» (постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2024 № 582);

– отдельных видов полимерной трубной продукции и продукции, используемой для ее производства (постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2024 № 1424);

– отдельных видов отопительных приборов (постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2024 № 373);

– отдельных видов средств обеспечения пожарной безопасности, отдельных видов продукции для гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (постановление Правительства Российской Федерации от 27.06.2024 № 867);

– титановой металлопродукции (постановление Правительства Российской Федерации от 30.06.2023 № 1084), завершение эксперимента – 31 марта 2024;

– отдельных видов товаров для детей: самокатов, педальных автомобилей, игровых карт, гоночных автомобилей, настольных и других игр, предназначенных для детей до 14 лет: (постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2023 № 2145), завершение эксперимента – 1 декабря 2024.

## ЭКСПЕРИМЕНТЫ



### *Риск-ориентированный контроль (надзор) за соблюдением требований к маркировке продукции средствами идентификации*

В 2024 году проведено 9821 контрольное (надзорное) мероприятие по соблюдению обязательных требований в сфере цифровой маркировки.

Так, на основании данных о срабатывании индикаторов риска согласовано проведение контрольных (надзорных) мероприятий в объектах розничной торговли по 5074 индикаторам риска (в 2023 году по 576 индикаторам риска).

Один из важных показателей соблюдения участниками оборота продукции, подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации и эффективности контроля (надзора), основанного на срабатывании индикаторов риска, это доля продукции с нарушениями от общего количества проинспектированной.

В рамках, надзорных мероприятий проинспектировано 1 980 528 единиц продукции, в 31 % (604 669 единиц) от проинспектированной продукции, находящейся на полках магазинов, оказались с нарушениями требований к цифровой маркировке. Выявлено более 39 тыс. нарушений обязательных требований.

Без взаимодействия с контролируемым лицом проведено 45 337 контрольных (надзорных) мероприятий в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований.

Проведено 97 821 профилактическое мероприятие: объявлено контролируемым лицам 46 393 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований и предложением принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований; 20 851 информирование контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц по вопросам соблюдения обязательных требований; 30 577 консультаций по обращениям контролируемых лиц и их представителей.

За нарушение обязательных требований, выявленных по результатам проведения контрольных (надзорных) мероприятий, к контролируемым лицам приняты меры административного реагирования – составлено более 18 тыс. административных протоколов.

Для решения вопроса о конфискации арестованных товаров более 3 тыс. материалов административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

В 2024 году существенно снизилось количество нарушений, зафиксированных в ГИС МТ. Если в 2023 году в ГИС МТ были зафиксированы признаки 1,2 млрд нарушений, то в 2024 году количество регистрируемых признаков нарушений снизилось в 2 раза (до 0,5 млрд).

Так, количество отклонений «оборот товаров с несоответствующим статусом» снизилось в 4 раза с 57 млн до 14 млн ед.

Отклонения «повторные продажи» сократились на 30 % с 146 млн до 102 млн ед.

Отклонения «продажи с незарегистрированными кодами» сократились на 60 % с 208 млн до 78 млн ед.

*Контроль за реализацией, маркированной табачной и никотинсодержащей продукции.*

В 2024 году контроль за особенностями оценки соблюдения обязательных требований к розничной реализации табачной и никотинсодержащей продукции, кальянов и устройств для потребления никотинсодержащей продукции в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей осуществлялся на основе сформированных ежеквартальных планов выездных обследований на основании Приложения № 1 к постановлению Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

Так, в отношении точек розничных продаж табачной и никотинсодержащей продукции проведено около 18,6 тыс. выездных обследований.

По результатам проведенных обследований выявлено 4747 контролируемых лиц, не зарегистрированных в ГИС МТ, в отношении которых незамедлительно были проведены контрольные или мониторинговые закупки.

По результатам проведения указанных закупок Роспотребнадзором проинспектировано более 780 тыс. пачек табачной и никотинсодержащей продукции, из которых около 349 тыс. (44,7 %), находились в обороте с нарушениями обязательных требований к обязательной маркировке товаров.

Вся продукция, в отношении которой выявлены нарушения, арестована.

Также в рамках проверок фиксировались нарушения, связанные с ограничением торговли табачной и никотинсодержащей продукцией, такие как нарушение «открытой выкладки» (7438 раз), нарушение требований к прейскуранту (9866 раз), запрет реализации вблизи образовательных учреждений (1551 раз), что запрещено на основании части 4,5 и части 7 статьи 19 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

#### *Показатели оценки эффективности контрольной (надзорной) деятельности*

Внедрение риск-ориентированного контроля (надзора) за маркировкой товаров средствами идентификации является одним из важных факторов достижения целей, определенных Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15.02.2023 № 345-р, которым утвержден перечень показателей оценки эффективности работы федеральных органов исполнительной власти с использованием данных и инструментов государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

В таблице 2.2.1 представлены достигнутые показатели темпа легализации рынка.

Таблица 2.2.1

#### **Сведения о достигнутых показателях темпа легализации рынка**

Товарные группы	Достигнутый показатель 2023 год (%)	Достигнутый показатель 2024 год (%)
Молочная продукция	15	2,5
Товары легкой промышленности	19	4,7
Обувные товары	7	0,6
Шины и покрышки	20	13,9
Табачная продукция	4	1,4
Упакованная вода	22	14,3
Духи и туалетная вода	35	8
БАД	–	20,2
Фотокамеры	–	56,2
Антисептики	–	10,8
Соки	–	5,9

Наибольшие темпы легализации рынка зафиксированы в сфере оборота фототехники (56,2 процентных пунктов), биологически активных добавок к пище (20,2 процентных пунктов), упакованной воды (14,3 процентных пунктов), шин и покрышек (13,9 процентных пунктов).

В табл. 2.2.2 представлены количественные показатели (характеризующие снижение объема тех или иных нарушений).

Таблица 2.2.2

**Сведения о количественных показателях, характеризующих снижение объема  
тех или иных нарушений**

Товарные группы	Достигнутый показатель 2023 год	Достигнутый показатель 2024 год
Снижение объема оборота упакованной воды с отсутствующими или прекратившими действие документами об оценке соответствия (%)	82	98
Снижение объема оборота минеральной воды без подтверждения ее происхождения (процентных пунктов)	4,1	55
Снижение объема оборота обувных товаров с отсутствующими или прекратившими действие документами об оценке соответствия (%)	41	14
Снижение объема оборота товаров легкой промышленности с отсутствующими или прекратившими действие документами об оценке соответствия (%)	31	83
Снижение объема оборота духов и туалетной воды с отсутствующими или прекратившими действие документами об оценке соответствия (%)	19	49
Снижение объема продаж молочной продукции с истекшим сроком годности (%)	23	95
Снижение объема оборота молочной продукции без подтверждения ее происхождения (процентных пунктов)	17,3	8,85

*Общественный контроль*

Одним из элементов ГИС МТ, позволяющим осуществлять общественный контроль в сфере оборота маркированной продукции, является мобильное приложение «Честный знак». Через приложение пользователи (потребители) могут считывать коды Data Matrix, узнавать всю информацию о товаре и сообщать надзорным органам об обнаруженных нарушениях.

В 2024 году через мобильное приложение «Честный знак» в адрес Роспотребнадзора было направлено 15 866 обращений потребителей, по 6976 (43,96 %) из которых было подтверждено наличие признаков нарушения обязательных требований (в 2023 году направлено 4974 обращение потребителей, по 2777 (55,8 %) из которых было подтверждено наличие признаков нарушения обязательных требований).

*Правоприменительная практика территориальных органов Роспотребнадзора*

В **Тульской области** (май 2024 года, г. Тула, Красноармейский проспект) проведено согласованное с прокуратурой контрольное (надзорное) мероприятие в виде выборочного контроля в отношении ИП Р\*\*\* С.А. (магазин «Дом, одежда, обувь»). В ходе проверки установлено, что реализуемая обувь мужского, женского и детского ассортимента находилась в продаже без маркировки в соответствии с требованиями технического регламента, без документов, подтверждающих ее качество и безопасность, без маркировки средствами идентификации.

По результатам выборочного контроля арестована 10 681 пара обуви на сумму более 12 млн руб. В отношении ИП Р\*\*\* С.А. возбуждено 3 дела об административном правонарушении по ч.1 ст.14.43 КоАП РФ, ч.1 ст.14.8 КоАП РФ, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, одно из которых направлено на рассмотрение в суд. Помимо того, материалы контрольного (надзорного) мероприятия направлены в правоохранительные органы для решения вопроса о возбуждении в отношении ИП Р\*\*\* С.А. уголовного дела в соответствии со ст.171.1 УК РФ.

В **Удмуртской Республике** (август 2024 года, г. Ижевск) на основании индикатора риска, указывающего на низкие темпы оборот маркированной продукции («затоваривание»), в отношении ИП Д\*\*\* Т.Ф. (магазин «Ханой») проведена внеплановая выездная проверка.

В ходе проверки установлено, что к продаже в магазине предоставлена обувная продукция с нарушениями обязательных требований (Закона «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 № 860 «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров», ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»). Коды идентификации на продукции не поддавались сканированию.

По итогам проверки составлено несколько протоколов об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, ст. 15.12.1 КоАП РФ; хозяйствующему субъекту выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

По постановлению суда индивидуальный предприниматель признан виновным в совершении административного правонарушения по ч. 2. ст. 15.12 КоАП РФ, на хозяйствующего субъекта наложен штраф в размере 5 тыс. руб. с конфискацией 177 пар обуви с нарушениями требований к «цифровой маркировке».

В **Ростовской области** (январь 2024 года, г. Ростов-на-Дону, ул. Доватора) в ходе проведения внепланового инспекционного визита в отношении ООО «Н\*\*\*» установлено, что в обороте находились шины, на которых отсутствовала маркировка средствами идентификации.

По данному факту в отношении ООО «Н\*\*\*» возбуждено дело по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ с одновременным применением меры обеспечения по делу – арест продукции в количестве 10 единиц шин.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 7 Советского судебного района г. Ростова-на-Дону от 17.06.2024 ООО «Н\*\*\*» признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ и назначено наказание в виде административного штрафа в размере 50 тыс. руб., с конфискацией продукции.

Не согласившись с указанным постановлением ООО «Н\*\*\*» подана апелляционная жалоба. Решением Советского районного суда г. Ростова-на-Дону от 11.09.2024 по делу № 12-208/2024 постановление мирового судьи судебного участка № 7 Советского судебного района г. Ростова-на-Дону от 17.06.2024, вынесенное в отношении ООО «Н\*\*\*» по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ оставлено без изменения, а апелляционная жалоба без удовлетворения.

В **Карачаево-Черкесской Республике** (август 2024 года) в ходе проверки индивидуального предпринимателя (магазина «Мир шин») установлено, что

реализуемые шины находились в продаже без маркировки средствами идентификации. Должностными лицами Роспотребнадзора арестовано 118 единиц продукции на сумму более 491 тыс. руб. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении по статье 15.12.1 КоАП РФ, составлен административный протокол за нарушение требований к передаче информации в ГИС МТ, выдано предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований.

В **Республике Башкортостан** (март 2024 года, г. Уфа) проведен инспекционный визит в отношении индивидуального предпринимателя, реализующего меховые изделия, в ходе которого выявлены нарушения обязательных требований, предъявляемых к маркировке товаров средствами идентификации.

Продавец направил в ГИС МТ недостоверные сведения о вводе в оборот товаров (изделия из натурального меха) до даты фактического их изготовления.

Например, дата производства мехового изделия – октябрь 2022 г., при этом в ГИС МТ указано, что товар введен в оборот 6 июля 2018 г., то есть до даты изготовления товара.

Всего арестовано 8 меховых изделий на общую сумму 2,1 тыс. руб.

В **Костромской области** (март 2024 года, г. Кострома) в ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия установлено, что ИП Ц\*\*\* Н.Д. (магазин «Lale Antilor») осуществляет реализацию меховых изделий с нарушением требований к обязательной маркировке товаров. По данному факту в отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ с арестом продукции в количестве 10 штук.

Общая стоимость арестованной продукции составляет 877 тыс. руб.

Дело направлено в суд для рассмотрения и принятия решения. Постановлением мирового судьи судебного участка № 11 Ленинского судебного района г. Костромы индивидуальный предприниматель признан виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ и назначено наказание в виде предупреждения, с уничтожением изъятой продукции. Индивидуальный предприниматель, не согласившись с решением суда, обратился с жалобой в суд вышестоящей инстанции. Ленинским районным судом г. Костромы решение оставлено без изменения, жалоба без удовлетворения.

Во **Владимирской области** (декабре 2024 года, г. Петушки) в ходе проведения внепланового контрольного (надзорного) мероприятия в отношении ООО «А\*\*\*» установлено, что в обороте находились биологически активные добавки, на которых отсутствовала маркировка средствами идентификации.

В ходе контрольного мероприятия проинспектировано 3182 единицы, из них выявлено: 164 единицы продукции с нарушением требований технического регламента, по 1727 единицам продукции нарушены требования о внесении информации в ГИС МТ и 61 единица продукции была в реализации без маркировки средствами идентификации. В отношении ООО «А\*\*\*» возбуждено 3 дела об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, ст. 15.12.1 КоАП РФ, ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

В **Ростовской области** (май 2024 года, г. Батайск) в ходе проведения внепланового контрольного (надзорного) мероприятия в отношении ИП К\*\*\*А.А. на предмет соблюдения обязательных требований, в части маркировки духов (туалетной воды) средствами идентификации, установлено, что в магазине были обнаружены не нанесенные на товар (духи, туалетная вода) коды маркировки в количестве 3890 шт. Вместе с тем, при считывании кодов маркировки установлено, что в ГИС МТ фактически внесена недостоверная информация о том, что коды нанесены на товар и введены в оборот. По результатам проведенной проверки в отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело об административном правонарушении по ст. 15.12.1 КоАП РФ.



В **Ленинградской области** (май 2024 года) в ходе проведения выездного обследования табачного магазина, установлено, что ИП К\*\*\* И.П. не являлся участником ГИС МТ. По результатам мониторинговой закупки проинспектировано 2010 единиц продукции.

В отношении ИП К\*\*\* И.П. возбуждено 3 дела об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.53 КоАП РФ, ст. 15.12.1 КоАП РФ, ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ.

Арестованная продукция в количестве 1765 единицы на общую сумму более 260 тыс. руб. конфискована по решению суда.

Предпринимателю было выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

В **Республике Северная Осетия** (февраль 2024 года, г. Владикавказ) в рамках инспекционного визита совместно с Северо-Осетинской таможенной службой у ИП К\*\*\* Р.Г. (рынок «Викалина») проинспектировано 1200 единиц продукции, в 37 % (445 единиц) от проинспектированной продукции выявлены нарушения требований к маркировке товаров средствами идентификации. В отношении ИП К\*\*\* Р.Г. возбуждено 3 дела об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ, ст. 15.12.1 КоАП РФ, ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ.

Решением суда изъято 445 единиц незаконной никотинсодержащей продукции, на которой отсутствовала обязательная маркировка средствами идентификации.

В **Белгородской области** (май 2024 года, г. Белгород) проведена выездная внеплановая проверка в отношении ООО «П\*\*\*» (магазин «Доброцен») по факту срабатывания индикатора риска, указывающего на продажу упакованной питьевой воды с кодами маркировки, которые не соответствуют установленным требованиям.

В ходе внеплановой выездной проверки проинспектировано 200 бутылок упакованной питьевой воды и установлено, что при осуществлении операций ООО «П\*\*\*», являясь участником оборота упакованной воды, осуществляющим розничную



продажу упакованной воды с применением контрольно-кассовой техники, не обеспечил надлежащее направление в ГИС МТ информации об обороте упакованной воды – о передаче упакованной воды между участниками и ее получении продавцом.

В отношении юридического лица вынесен штраф в размере 50 тыс. руб. за совершение административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 15.12.1 КоАП РФ.

В Красноярском крае (декабрь 2024 года, г. Красноярск) в ходе проведения внепланового инспекционного визита в отношении ИП К\*\*\* А.В (магазины «Филимоново»). Основанием для такого визита послужили индикаторы риска, сработавшие в системе «Честный знак».

Так, на прилавках магазинов обнаружена молочная продукция без наличия маркировки, предусмотренной техническими регламентами ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», а именно: сметана весовая, 25 % – 206 кг, масло крестьянское, 72,5 % – 9,7 кг, сухое молоко, 26 % – 34 кг. Также на этой молочной продукции отсутствовала обязательная цифровая маркировка Data Matrix. Кроме того, в продаже находился молокосодержащий продукт с заменителем молочного жира «Сгущёнка» с повреждённой или некорректной цифровой маркировкой в количестве 23 бутылок.



По предписанию Управления 264,65 кг вышеуказанной молочной продукции на общую сумму 79 218 руб. снято с реализации. В отношении индивидуального предпринимателя возбуждены дела об административных правонарушениях по четырем статьям – ч. 2 ст. 14.43, ст. 14.15, ч. 2 ст. 15.12, ст. 15.12.1 КоАП РФ.

#### *Судебная практика территориальных органов Роспотребнадзора*

На основании анализа информации, полученной из ГИС МТ о неоднократных нарушениях хозяйствующими субъектами правил маркировки товаров средствами идентификации, территориальные органы Роспотребнадзора продолжают подавать в суды иски о признании действий контролируемых лиц, выразившихся в несоблюдении обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, а также об обязанности прекратить противоправные действия.



**В Управление Роспотребнадзора по Астраханской области** поступило письмо из Министерства промышленности, торговли и энергетики Астраханской области по вопросу нарушения требований действующего законодательства Российской Федерации по обязательной маркировке товаров средствами идентификации. В результате рассмотрения обращения было проведено внеплановое выездное обследование и установлено, что в магазине «Продукты», расположенном по адресу: г. Астрахань, пр. Воробьева, реализуется упакованная питьевая вода. При проведении наблюдения за соблюдением обязательных требований в ГИС МТ установлено, что индивидуальный предприниматель не зарегистрирован в качестве участника оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, а именно упакованной питьевой воды.

С целью обеспечения законного оборота товаров и пресечения незаконной деятельности по реализации минеральной воды, а также недопущения создания угрозы нарушения прав неопределенного круга потребителей, Управление Роспотребнадзора по Астраханской области обратилось в суд с иском в защиту неопределенного круга лиц с требованиями: признать действия индивидуального предпринимателя противоправными, выразившиеся в обороте упакованной питьевой воды, в отсутствие регистрации в соответствующей группе товаров в государственной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ) и обязать прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей.

Советским районным судом города Астрахани заявленные требования Управления удовлетворены в полном объеме.

**Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю** при проведении наблюдения за соблюдением обязательных требований установлены неоднократные отклонения при реализации обувных товаров индивидуальным предпринимателем, зарегистрированные системой ГИС МТ. Все отклонения, фиксируемые ГИС МТ, указывали на повторную продажу продавцом одного и того же товара с одним и тем же кодом идентификации без возврата товара в оборот, а также о реализации товара в отсутствие средства (кода) идентификации, что свидетельствует о нарушении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации (утв. постановлением Правительства Российской Федерации 31.12.2019 № 1956).

С целью обеспечения законного оборота товаров и пресечения незаконной деятельности по реализации обувных товаров, а также недопущения создания угрозы нарушения прав неопределенного круга потребителей, Управление обратилось в суд с иском в защиту неопределенного круга лиц в отношении индивидуального предпринимателя с требованиями: признать его действия по повторной продаже товаров без их возврата в оборот, и в отсутствие средства (кода) идентификации противоправными в отношении неопределенного круга потребителей; о возложении на него обязанности прекратить нарушение обязательных требований к маркировке товаров легкой промышленности средствами идентификации в ГИС МТ, а именно: не допускать повторную реализацию товара ранее выведенного из оборота без его возврата в оборот, реализацию товара в отсутствие средства (кода) идентификации; и в десятидневный срок с момента принятия судом решения об удовлетворении настоящего иска довести до сведения потребителей через средства массовой информации.

Свердловским районным судом города Перми заявленные требования Управления удовлетворены в полном объеме.

**Управлением Роспотребнадзора по Республике Ингушетия** на основании поступившей в Управление информации о том, что хозяйствующий субъект ИП М\*\* М.Т., осуществляющий оборот обувных товаров, духов и туалетной воды, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, не зарегистрирован в отраслевом

компоненте «Духи и туалетная вода», «Обувь», в ГИС МТ» и не передает в ГИС МТ сведения об обороте товаров или выводе товаров из оборота, Управлением было объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Несмотря на объявленное предостережение хозяйствующим субъектом ИП М\*\* М.Т. в течение следующего месяца не были предприняты меры по устранению вышеуказанных нарушений. В соответствии с имеющимися полномочиями, Управление обратилось в суд с исковым заявлением в защиту неопределённого круга лиц к ИП М\*\* М.Т. о прекращении противоправных действий.

Карабулакским районным судом Республики Ингушетия было вынесено решение о признании действия ИП М\*\* М.Т., выразившегося в обороте обувных товаров, духов и туалетной воды, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отсутствие регистрации в отраслевом компоненте соответствующей группы товаров в ГИС МТ противоправными, и обязал ИП М\*\* М.Т. в 7-дневный срок, со дня вступления решения в законную силу, в месте осуществления торговой деятельности доводить решение суда до сведения потребителей, путем размещения в течение месяца со дня вступления решения суда в законную силу в доступном для потребителей месте.

**Управлением Роспотребнадзора по Удмуртской Республике** были проведены контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом, в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований в ГИС МТ, в ходе которых выявлены факты реализации молочной продукции ИП П\*\*\* А.А. (фактический адрес осуществления деятельности: Увинский район, с. Чекан), не зарегистрированным в ГИС МТ в качестве участника оборота молочной продукции.

Указанные факты являются нарушением постановления Правительства Российской Федерации от 26.04.2019 № 515 «О системе маркировки товаров средствами идентификации и прослеживаемости движения товаров» и Закона «О защите прав потребителей».

В адрес предпринимателя Управлением было объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Полученное предостережение индивидуальным предпринимателем было оставлено без внимания, действий по устранению установленных нарушений предпринято не было.

Управление обратилось в суд с исковыми требованиями по признанию действий ИП П\*\*\* А.А. незаконными и возложению обязанности прекратить противоправные действия в отношении неопределённого круга лиц, путем запрета заключения договоров розничной купли-продажи молочной продукции, впредь до регистрации в ГИС МТ в качестве участника оборота.

Индустриальный районный суд города Ижевска удовлетворил исковые требования надзорного органа в полном объеме.

**Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области** в отношении индивидуального предпринимателя проведены контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований. В рамках указанных контрольных (надзорных) мероприятий Управлением проводился сбор и анализ данных по товарной группе «Обувные товары», размещенных в разделе «Повторные продажи» ГИС МТ. В результате проведения наблюдений установлено, что индивидуальным предпринимателем было допущено более 20 повторных продаж маркированной средствами идентификации обувных товаров. В адрес индивидуального предпринимателя Управлением неоднократно направлялись предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, которые оставлены без внимания, действий по устранению установленных нарушений предпринято не было.

Управление обратилось в суд с административным иском к индивидуальному предпринимателю о признании противоправных действий, выразившихся в несоблюдении обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации в ГИС МТ, а также о недопущении повторной продажи маркированных средствами идентификации обувных товаров, ранее выведенных из оборота без его возврата в оборот.

Заочным решением Засвияжского районного суда г. Ульяновска исковое заявление удовлетворено в полном объеме, а действия индивидуального предпринимателя признаны противоправными в отношении неопределенного круга лиц.

**Управлением Роспотребнадзора по Республике Мордовия** при проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований в области защиты прав потребителей путем осуществления сбора и анализа данных в ГИСМТ, установлено, что индивидуальный предприниматель в г. Саранске в конце 2023 года при реализации товаров легкой промышленности, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, осуществил повторные продажи товаров лёгкой промышленности с использованием одного кода идентификации, что является нарушением обязательных требований, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей»; Правилами маркировки товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26.04.2019 № 515; постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 № 860 «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров».

По результатам рассмотрения, судом принято решение об удовлетворении искового заявления, обязанности прекратить противоправные действия, нарушающие права неопределенного круга потребителей, обеспечить продажу товаров легкой промышленности в соответствии с требованиями законодательства в области защиты прав потребителей.

#### *Взаимодействие Роспотребнадзора с предпринимательским сообществом*

В период с 11 по 22 ноября 2024 года проведена «горячая линия» по вопросам цифровой маркировки товаров.

По её итогам, в рамках тематического консультирования всего поступило более 7,1 тыс. обращений, более 600 из которых – посредством мобильного приложения «Честный знак».

Специалисты контактного центра ответили на вопросы, самыми популярными из которых оказались вопросы о:

- продукции, которая подлежит обязательной маркировке (22,3 % от общего количества поступивших обращений);
- государственной системе цифровой маркировки товаров «Честный знак» (19 % обращений);
- действиях гражданина при выявлении немаркированной продукции, подлежащей обязательной маркировке, (11 % обращений); особенностях надзора за маркированной продукцией и возможностями мобильного приложения «Честный знак».

Наибольшее количество обращений поступило из Ханты-Мансийского Автономного округа, Московской и Ленинградской областей, Краснодарского края; Республики Тыва.

В рамках проведения тематической «горячей линии» в Роспотребнадзор поступило 54 жалобы, большая часть которых касалась реализации товаров без маркировки: верхняя одежда; обувь; табачные изделия; парфюмерно-косметическая продукция.

**Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области** совместно с представителями муниципалитетов и органов прокуратуры, общественной организации (г. Юрги), Муниципальных фондов поддержки малого предпринимательства (г. Прокопьевск, г. Киселевск) приняло участие в 16 различных тематических выездных мероприятиях в форме «круглых столов», совещаний, дней «открытых дверей», общественных акций, встреч с предпринимателями, гражданами, рабочими коллективами и т. п. В указанных мероприятиях приняло участие 92 субъекта предпринимательского сообщества. Обсуждались вопросы в том числе по маркировке товаров средствами идентификации.

**Управление Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу** совместно с Департаментом экономики Ямало-Ненецкого автономного округа, фондом «Агентство инвестиционного развития и поддержки предпринимательства ЯНАО «Мой бизнес», общероссийской общественной организации «Деловая Россия», представителями субъектов предпринимательской деятельности в 2024 году в режиме видеоконференцсвязи проло Общественный совет, основной тематикой которого являлись:

- работа по выявлению на потребительском рынке автономного округа нелегального оборота продукции, в том числе, с нарушением порядка обязательной маркировки средствами идентификации;

- организация контроля за качеством и безопасностью продукции.

**Управление Роспотребнадзора по Челябинской области** в целях информирования предпринимательского сообщества приняло участие в 64 выступлениях в СМИ, в том числе – продолжен цикл обучающих вебинаров о проблемах бизнеса, путях их решений, механизмах защиты прав и интересов предпринимателей.

Совместно с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Челябинской области проведен обучающий вебинар «Об актуальных вопросах проведения контрольных мероприятий по обязательным требованиям маркировки товаров идентификационными знаками (Честный знак)». Вебинар прослушали более 6 тыс. участников.

В прямом эфире радиоканала «Радио России – Южный Урал» в программе «Вечерняя смена» обсуждались вопросы оборота продукции легкой промышленности, подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации, в том числе меховых изделий,

В рамках межведомственного информационного взаимодействия Управление Роспотребнадзора по Челябинской области на регулярной основе принимает участие в рабочих совещаниях с участием представителей правоохранительных и иных контролирующих органов Челябинской области по вопросам проведения совместных мероприятий проводимых Челябинской таможней направленных на пресечение незаконного ввоза через границу Российской Федерации и оборота товаров без обязательной маркировки средствами идентификации, совершенствования работы, направленной на противодействие незаконному обороту табачной продукции, так в 2024 году проведено 8 таких совместных совещаний.

**Управление Роспотребнадзора по Ивановской области** при участии представителей УФНС России по Ивановской области, органов прокуратуры, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ивановской области 13 августа 2024 года в Администрации Приволжского района провело встречу с предпринимателями Ивановской области

В ходе встречи, которая состоялась в формате прямого диалога, сотрудниками Управления были даны ответы на актуальные вопросы о маркировке товаров средствами идентификации. Присутствующим разъяснили, что такое индикаторы риска нарушения обязательных требований.

Присутствующие получили ответы на все интересующие вопросы, в частности, как работать с системой «Честный знак», как правильно вводить товар в оборот, как проводятся проверки маркированной продукции в рознице.

Представители бизнеса в свою очередь выразили заинтересованность в необходимости проведения контролирующими органами профилактических мероприятий с целью соблюдения обязательных требований к маркировке товаров.



**Управление Роспотребнадзора по Воронежской области** 21 ноября 2024 года в универсальной научной библиотеке имени И.С. Никитина провело заседание Круглого стола на тему «Честный знак – национальная система маркировки товаров средствами идентификации». Тематика мероприятия продиктована актуальностью проблемы, которая имеет широкую сферу распространения и требует совместных скоординированных усилий заинтересованных организаций и ведомств.

В заседании Круглого стола приняли участие региональный представитель в Воронежской области ООО «Оператор ЦРПТ», Министерство предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области, сотрудники ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Воронежской области», преподаватели и студенты Воронежского государственного медицинского университета им. Н.Н. Бурденко, Воронежского государственного аграрного университета им. Императора Петра I, а также граждане, интересующиеся этой проблемой, посетители и сотрудники библиотеки.

В ходе встречи были рассмотрены вопросы, направленные на формирование негативного мнения у потребителей к приобретению контрафактной и фальсифицированной продукции. Обсуждались темы безопасности приобретаемых товаров, оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке. Были озвучены итоги

работы органов исполнительной власти по пресечению незаконного оборота немаркированных товаров.

Между участниками Круглого стола состоялся активный обмен мнениями, подверглись обсуждению вопросы правоприменительной практики, с приведением примеров недобросовестных действий на рынке. Потребителям были даны практические советы по защите их прав в случае приобретения контрафактных и фальсифицированных товаров.

### 2.3. Финансовые услуги

Согласно годовому отчету Банка России за 2024 год, подготовленному в соответствии с Федеральным законом от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»,<sup>73</sup> в 2024 году приоритетом Банка России оставалась защита граждан на финансовом рынке.

#### *1. Кредитные каникулы или реструктуризация задолженности.*

В 2024 году в фокусе внимания Банка России оставалось снижение уровня закредитованности граждан. С 1 января 2024 г. начал действовать постоянный механизм кредитных каникул<sup>74</sup> для потребительских кредитов и займов, доказавший свою эффективность в кризисные времена. Получить каникулы можно при значительном снижении доходов заемщика, а также из-за нарушения условий жизнедеятельности и ущерба в результате чрезвычайной ситуации<sup>75</sup>.

Согласно данным Информационного бюллетеня Банка России «Динамика реструктуризации кредитов населения и бизнеса» № 37 от 17 февраля 2025 г.<sup>76</sup> в 2024 году количество заявлений в банки об изменении условий кредитных договоров, поступивших как от физических лиц, так и от субъектов малого и среднего предпринимательства<sup>77</sup>, увеличилось почти в 2 раза по сравнению с 2023 годом.

Всего за 2024 год, согласно информации, полученной от 43 банков (включая все системно значимые кредитные организации<sup>78</sup>), в банки поступило 4,1 млн заявлений физических лиц об изменении условий кредитных договоров, в том числе 3,6 млн – по собственным программам банков, 498,7 тыс. – о предоставлении кредитных каникул в рамках Федерального закона № 106-ФЗ<sup>79</sup> и 16,8 тыс. – ипотечных каникул в рамках Федерального закона № 353-ФЗ<sup>80</sup>.

Доля одобренных реструктуризаций составила 29,7 % от рассмотренных заявлений: по собственным программам банков – 32,4 %, по кредитным каникулам – 9,6 %, по ипотечным – 36,5 %. Основной причиной отказов в предоставлении кредитных и ипотечных каникул стало превышение максимального размера кредита. В рамках собственных программ банки отказывали в изменении условий кредитных договоров, в частности, из-за непредставления заемщиком подтверждающих документов, кроме того, заемщики часто сами отказывались от реструктуризации.

<sup>73</sup> [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55239/ar\\_2024.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55239/ar_2024.pdf).

<sup>74</sup> Федеральный закон от 24 июля 2023 № 348-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>75</sup> Федеральный закон от 14 апреля 2023 № 134-ФЗ «О внесении изменений в статью 6.1-1 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)».

<sup>76</sup> [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55126/drknб\\_37\\_2025.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55126/drknб_37_2025.pdf).

<sup>77</sup> Далее – МСП.

<sup>78</sup> Далее – СЗКО.

<sup>79</sup> Федеральный закон от 3 апреля 2020г. № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

<sup>80</sup> Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Всего за 2024 год проведена реструктуризация 1,2 млн кредитных договоров на общую сумму 603,2 млрд руб.: по собственным программам банков – 1121 тыс. на 579,1 млрд руб., по кредитным каникулам – 43,8 тыс. на 7,8 млрд руб., по ипотечным каникулам – 4,3 тыс. на 16,3 млрд руб.

*2. Поддержка лиц, принимающих участие в специальной военной операции, а также членов их семей.*

Реализованы дополнительные меры поддержки военнослужащих – участников специальной военной операции<sup>81</sup> и членов их семей. В 2024 году принят целый ряд федеральных законов, направленных на совершенствование законодательства, регулирующего эту сферу.

В целях усиления системы социальных гарантий, предоставляемых гражданам, которые принимают участие в СВО, Федеральный закон № 72-ФЗ<sup>82</sup> предусмотрел прекращение обязательств военнослужащего по уплате процентов по договорам потребительского кредита (займа), начисленных в льготный период, а Федеральный закон № 391-ФЗ<sup>83</sup> закрепил обязанность прекращения возбужденных в отношении военнослужащего (военнослужащей) или его супруги (ее супруга) исполнительных производств по кредитным договорам.

Федеральный закон № 481-ФЗ<sup>84</sup> продлил до 31 декабря 2025 г. срок, в течение которого могут обратиться за кредитными каникулами военнослужащие, принимающие участие в СВО, и члены их семей, а также субъекты МСП, являющиеся обществами с ограниченной ответственностью, единственный участник которых мобилизован для участия в СВО и является единственным лицом, обладающим полномочиями единоличного исполнительного органа.

Для участников СВО, признанных несостоятельными (банкротами), Федеральный закон № 228-ФЗ<sup>85</sup> предусмотрел исключение из конкурсной массы денежных выплат, полученных гражданами в связи с участием в боевых действиях.

Контроль за предоставлением кредитных каникул военнослужащим и членам их семей в течение всего 2024 года находился в фокусе внимания Банка России. Во время мониторинга соблюдения требований законодательства об освобождении военнослужащих и иных лиц от уплаты процентов в льготный период Банк России проверил 15 крупных кредитных организаций (92 % рынка потребительского кредитования) и 20 микрофинансовых организаций<sup>86</sup> (44 % рынка микрофинансирования)<sup>87</sup>.

<sup>81</sup> Далее – СВО.

<sup>82</sup> Федеральный закон от 06 апреля 2024 г. № 72-ФЗ «О внесении изменения в статью 1 Федерального закона «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>83</sup> Федеральный закон от 23 ноября 2024 г. № 391-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об исполнительном производстве» и Федеральный закон «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>84</sup> Федеральный закон от 26 декабря 2024 г. № 481-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>85</sup> Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 228-ФЗ «О внесении изменений в статью 213.25 Федерального закона «О несостоятельности (банкротстве)», статью 101 Федерального закона «Об исполнительном производстве» и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

<sup>86</sup> Далее – МФО.

<sup>87</sup> Банк России направил письма кредитным организациям, банковским ассоциациям и саморегулируемым организациям в сфере финансового рынка, объединяющим МФО.

По сведениям Информационного бюллетеня Банка России «Динамика реструктуризации кредитов населения и бизнеса» № 37 от 17 февраля 2025 г.<sup>88</sup> всего в рамках реструктуризации кредитов в порядке Федерального закона № 377-ФЗ<sup>89</sup> который 2 года назад дал право лицам, призванным на военную службу в рамках мобилизации, лицам, принимающим участие в СВО, а также членам их семей оформлять кредитные каникулы, за период с 21 сентября 2022 года по 31 декабря 2024 года, банки провели:

- 476,3 тыс. реструктуризаций кредитов военнослужащих и (или) членов их семей на общую сумму 188,6 млрд руб., согласно информации, полученной от 43 банков (включая все СЗКО);

- 1,6 тыс. реструктуризаций кредитов военнослужащих – индивидуальных предпринимателей и ООО, состоящих из одного участника-военнослужащего, на общую сумму 2 млрд руб., согласно информации, полученной от 34 банков (включая все СЗКО).

Банк России продлил до 31.12.2025 кредитным организациям возможность принимать решения о неухудшении оценки финансового положения, качества обслуживания долга, категории качества обеспечения или категории качества ссуд, прочих активов и условных обязательств кредитного характера<sup>90</sup> при оценке рисков заемщиков-военнослужащих и членов их семей, а также субъектов МСП, учредителями которых являются военнослужащие.

Банк России также рекомендовал списать долги погибших и оказывать поддержку гражданам, пострадавшим в результате террористического акта в «Крокус Сити Холле»<sup>91</sup>.

### *3. Ограничение закредитованности населения.*

По информации, предоставленной Банком России, особое внимание в 2024 году уделялось рискам, связанным с кредитованием населения. Нарастание потребительского кредитования происходило во многом за счет заемщиков с уже высокой долговой нагрузкой. Чтобы ограничить такую практику, Банк России применял макропруденциальные лимиты<sup>92</sup>. Макропруденциальные меры Банка России позволили ограничить риски увеличения закредитованности граждан в условиях быстрого роста розничного кредитования в 2024 году, а также повысить устойчивость банков за счёт формирования дополнительного буфера капитала.

Для снижения закредитованности граждан и ограничения возможности выдачи рискованных кредитов и займов Федеральный закон № 414-ФЗ<sup>93</sup> предоставил Банку России право устанавливать макропруденциальные лимиты в отношении непредпринимательских ипотечных кредитов (займов) и автокредитов гражданам.

<sup>88</sup> [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55126/drknб\\_37\\_2025.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55126/drknб_37_2025.pdf).

<sup>89</sup> Федеральный закон от 7 октября 2022 г. № 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>90</sup> Информационные письма Банка России от 28 декабря 2024 г. № ИН-03-23/66; от 28.12.2024 № ИН-03-23/65 (продление информационных писем Банка России от 28 декабря 2023 г. № ИН-03-23/72 «Об особенностях формирования резервов при кредитовании военнослужащих, служащих и членов их семей»; от 29 декабря 2023 г. № ИН-03-23/74 «Об особенностях формирования резервов при кредитовании субъектов малого и среднего предпринимательства»).

<sup>91</sup> Письмо Банка России от 25 марта 2024 г. № 59-8-2/13911 «О мерах поддержки пострадавших в «Крокус Сити Холле».

<sup>92</sup> <https://cbr.ru/finstab/instruments/makroprudencialnye-limity/>.

<sup>93</sup> Федеральный закон от 23 ноября 2024 г. № 414-ФЗ «О внесении изменения в статью 45.6 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».



Последовательное ужесточение макропруденциальных лимитов способствовало улучшению структуры потребительского кредитования. Доля предоставленных кредитов с показателем долговой нагрузки заемщика<sup>94</sup> выше 50 % снизилась с 40 % в IV квартале 2023 года до 26 % в IV квартале 2024 года. Доля выданных МФО займов со значением ПДН более 50 % снизилась на 17 п.п. – с 30 % в IV квартале 2023 года до 13 % в IV квартале 2024 года<sup>95</sup>.

Для поддержания устойчивости банковского сектора на случай роста потерь по потребительским кредитам Банк России дважды повышал макропруденциальные надбавки, за исключением наименее рискованных кредитов. Также из-за чрезмерно быстрого роста автокредитования и нецелевого потребительского кредитования под залог автотранспортных средств, сопровождавшегося ухудшением стандартов кредитования, Банк России с 1 июля 2024 года впервые установил<sup>96</sup> макропруденциальные надбавки по таким кредитам. Ужесточение макропруденциальных требований к капиталу обеспечило формирование банками макропруденциального буфера капитала в размере 6,3 % (807 млрд руб.) от портфеля необеспеченных потребительских кредитов<sup>97</sup> и 2,2 % (54 млрд руб.) от портфеля автокредитов.

Принятые Банком России меры по ужесточению макропруденциальной политики способствовали снижению рисков ипотечного кредитования в 2024 году.

С 1 марта 2024 года Банком России был установлен<sup>98</sup> заградительный уровень макропруденциальных надбавок по ипотечным кредитам с низким первоначальным взносом и высоким ПДН, что позволило существенно улучшить стандарты кредитования. На кредиты, предоставленные заемщикам с ПДН более 80 %, в IV квартале 2024 года пришлось 13 % выдач (45 % во второй половине 2023 года). Снизилась и доля рискованных кредитов с низким первоначальным взносом (менее 20 %): с 50 % во второй половине 2023 года до 13 % в IV квартале 2024 года. На 01.01.2025 сформированный макропруденциальный буфер капитала достиг 1,6 % (303 млрд руб.) от портфеля ипотечных кредитов<sup>99</sup>.

И в качестве отдельной меры макропруденциальной политики Совет директоров Банка России 24 декабря 2024 г. принял решение, в соответствии с которым кредитным организациям и микрофинансовым организациям предоставлено право в течение 2025 года не рассчитывать показатель долговой нагрузки заемщиков, зарегистрированных по месту пребывания или по месту жительства на территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, не применять в отношении соответствующих кредитов (займов) макропруденциальные лимиты и повышенные капитальные требования<sup>100</sup>.

#### 4. Защита заемщиков.

Согласно годовому отчету Банка России за 2024 год, целый блок законов был направлен на повышение уровня защиты прав заемщиков – физических лиц.

<sup>94</sup> Далее – ПДН.

<sup>95</sup> На основе выборки из 47 МФО, которые составляют 78 % рынка потребительского микрофинансирования (за исключением договоров займа с лимитом кредитования и займов с обеспечением в виде залога автотранспортного средства).

<sup>96</sup> <http://www.cbr.ru/press/pr/?file=638497333636376853FINSTAB.htm>.

<sup>97</sup> За вычетом резервов на возможные потери.

<sup>98</sup> <http://www.cbr.ru/press/pr/?file=638392704492893704FINSTAB.htm>.

<sup>99</sup> За вычетом резервов на возможные потери.

<sup>100</sup> Решение Совета директоров Банка России от 24.12.2024 ([http://www.cbr.ru/rbr/dir\\_decisions/rsd\\_2024-12-24\\_35\\_01/](http://www.cbr.ru/rbr/dir_decisions/rsd_2024-12-24_35_01/)).

В первую очередь это Федеральный закон № 31-ФЗ<sup>101</sup>, предоставивший с 1 марта 2025 г. гражданину право установить в своей кредитной истории запрет на заключение с ним кредитными организациями и микрофинансовыми организациями договоров потребительского займа (кредита), в том числе дистанционным способом. Этот инструмент позволяет эффективно бороться с практиками мошеннического получения потребительских кредитов (займов) третьими лицами путем незаконного использования персональных данных граждан.

В целях защиты прав заемщиков Федеральный закон № 151-ФЗ<sup>102</sup> ограничил возможность применения переменной процентной ставки по потребительским кредитам (займам), включая ипотечные, а также ограничил максимально допустимое значение переменной ставки. Кроме того, заемщик получил возможность увеличения срока возврата такого кредита (займа).

Для повышения информированности заемщиков об их расходах по потребительскому кредиту (займу) уточнен порядок расчета полной стоимости кредита<sup>103</sup>. В соответствии с Федеральным законом № 359-ФЗ<sup>104</sup> с 21 января 2024 г. в ПСК включаются все расходы заемщика, которые являются фактическими условиями предоставления кредита и (или) фактически влияют на условия кредитного договора, информируя заемщиков обо всех расходах, без которых банк не выдаст кредит либо выдаст, но на худших условиях. Кредиторы также обязаны сообщать заемщику, что от дополнительных услуг, приобретенных вместе с кредитом, можно отказаться в 30-дневный срок<sup>105</sup>.

С 1 апреля 2024 г. вступили в силу изменения, предусматривающие, в частности, выделение банками потребительских кредитов для заемщиков с повышенной платежной нагрузкой, по которым не применяется ограничение ПСК. Это позволит людям с повышенной долговой нагрузкой получать потребительские кредиты в банках и не обращаться к МФО, где ставки выше. Таким образом, их долговая нагрузка не будет существенно увеличена, а банки смогут продолжать кредитовать таких заемщиков, сохранив свои бизнес-модели в условиях изменения правил расчета ПСК<sup>106</sup>.

Федеральный закон № 140-ФЗ<sup>107</sup> закрепил право должников по ипотечным кредитам самостоятельно продать заложенное имущество по устраивающей их цене, позволяющее погасить долг и оставить себе возможную разницу.

Для повышения качества розничных банковских продуктов создан Комитет по стандартам деятельности кредитных организаций<sup>108</sup>. Комитет подготовил Стандарт защиты прав и законных интересов ипотечных заемщиков<sup>109</sup>, который минимизирует распространение высокорисковых схем ипотечного кредитования и обеспечивает

<sup>101</sup> Федеральный закон от 26 февраля 2024 г. № 31-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О кредитных историях» и Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)».

<sup>102</sup> Федеральный закон от 22 июня 2024 г. № 151-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>103</sup> Далее – ПСК.

<sup>104</sup> Федеральный закон от 24 июля 2023 г. № 359-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>105</sup> Федеральный закон от 24 июля 2023 г. № 359-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>106</sup> Изменения в форму отчетности 0409126 внесены Указанием Банка России от 08 декабря 2023 г. № 6621-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 0 апреля 2023 г. № 6406-У».

<sup>107</sup> Федеральный закон от 12 июня 2024 г. № 140-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

<sup>108</sup> Приказ Банка России от 25 апреля 2024 г. № ОД-645 «Об утверждении Положения о Комитете по стандартам деятельности кредитных организаций». В состав Комитета вошли представители Банка России, Минфина России, ФАС России, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций.

<sup>109</sup> [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/166122/standart\\_ko.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/166122/standart_ko.pdf).

подробное информирование заемщиков об условиях кредита и связанных с ним рисках. Применение Стандарта обязательно для банков с 1 января 2025 г., он распространяется на договоры, заключенные после этой даты.

Кроме того, подготовлен и начал действовать с 1 апреля 2025 г. Стандарт осуществления надзора за соблюдением кредитными организациями стандартов деятельности кредитных организаций (Надзорный стандарт)<sup>110</sup>, обеспечивающий применение и соблюдение стандартов на банковском рынке. В 2024 году к уже действующему Стандарту комплексного урегулирования задолженности<sup>111</sup> добровольно присоединились 19 кредиторов, в том числе крупнейшие банки. В соответствии со Стандартом проведено более 29 тыс. сделок, позволивших заемщикам с задолженностью у разных кредиторов получить реструктуризацию.

*5. Противодействие мисселингу и иным недобросовестным практикам на финансовом рынке.*

По данным годового отчета Банка России за 2024 год в 2 раза снизилось число случаев мисселинга (продажа одних финансовых продуктов под видом других). Ранее мисселинг был достаточно распространен на финансовом рынке. Выполняемое с 1 октября 2024 г.<sup>112</sup> обязательное требование проводить тестирование потребителя, не имеющего статуса квалифицированного инвестора, перед покупкой договора добровольного страхования жизни с инвестиционной составляющей, сократило риски обмана потребителей недобросовестными продавцами и способствовало сокращению мисселинга, когда, например, договоры страхования жизни продаются под видом вкладов.

Кроме того, Банк России подготовил методические рекомендации по продаже финансовых продуктов и дополнительных услуг в дистанционных каналах<sup>113</sup>, которые затрагивают все виды финансовых продуктов и дополнительных услуг, предлагаемых онлайн, и нацелены на минимизацию потребительских рисков.

С 1 апреля 2025 г. кредитные организации, выступающие агентами некредитных финансовых организаций, обязаны предоставлять клиенту ключевой информационный документ (КИД) об условиях и рисках договоров долгосрочных сбережений и долевого страхования жизни при их заключении<sup>114</sup>.

*6. Защита вкладчиков.*

Для противодействия недобросовестным практикам Федеральным законом № 278-ФЗ<sup>115</sup> была ограничена деятельность по публичному привлечению средств физических лиц, если такая деятельность имеет признаки финансовых пирамид.

<sup>110</sup> [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/170479/standard\\_supervision.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/170479/standard_supervision.pdf).

<sup>111</sup> Информационное письмо Банка России от 25 апреля 2023 г. № ИН-03-59/31 «О Стандарте защиты прав и интересов заемщиков – физических лиц при урегулировании задолженности по кредитным договорам, заключенным в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

<sup>112</sup> Федеральный закон от 4 августа 2023 г. № 481-ФЗ «О внесении изменений в статьи 3 и 6 Закона Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

<sup>113</sup> Методические рекомендации Банка России от 27 декабря 2024 г. № 22-МР по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах.

<sup>114</sup> Указание Банка России от 1 октября 2024 г. № 6886-У «О минимальных (стандартных) требованиях к объему и содержанию информации, предоставляемой кредитной организацией, действующей от своего имени при совершении сделки с физическим лицом по возмездному отчуждению ценных бумаг, при заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, либо действующей от имени и (или) по поручению некредитной финансовой организации при заключении с физическим лицом договоров об оказании финансовых услуг, в том числе об их условиях и рисках, связанных с их исполнением, а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации».

<sup>115</sup> Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 278-ФЗ «О внесении изменений в статью 5 Закона Российской Федерации «О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзах) в Российской Федерации» и Федеральный закон «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг».

В 2024 году административную ответственность за незаконное привлечение инвестиций физических лиц (за организацию финансовых пирамид) установил Федеральный закон № 461-ФЗ<sup>116</sup>.

Принятый в 2024 г. Федеральный закон № 202-ФЗ<sup>117</sup>, с 1 июля 2025 г. вводит дополнительную меру социальной поддержки населения с невысокими доходами. Граждане, которые являются получателями отдельных мер социальной защиты, смогут заключать договоры социального банковского счета и социального банковского вклада. Условия этих договоров будут предусматривать гарантированное начисление дохода в привязке к значению ключевой ставки Банка России.

С 21 сентября 2024 г. отменено требование об удержании суммы задолженности по кредиту перед банком, в отношении которого наступил страховой случай, при выплате страхового возмещения гражданам по вкладам, открытым в указанном банке<sup>118</sup>. С 1 мая 2024 г. потребители финансовых услуг ежемесячно без комиссии переводят онлайн между своими счетами (вкладами) в разных банках до 30 млн руб.<sup>119</sup> Это не только решает проблему «зарплатного рабства», но и позволяет максимально выгодно распоряжаться своими сбережениями, легко переводя их в банк с наилучшими условиями.

#### *7. Защита прав потребителей страховых услуг.*

Для защиты потребителей страховых услуг в 2024 году Банк России установил ограничение на передачу клиентам при заключении договоров инвестиционного страхования жизни<sup>120</sup> рисков посреднической инфраструктуры<sup>121</sup>. По полисам, оформленным с 1 апреля 2024 г., страховщики не вправе отказывать в выплате инвестиционного дохода, ссылаясь на санкционную блокировку платежей от иностранных контрагентов.

Установлены новые требования к минимальному размеру предусматриваемой договором страховой суммы, которая выплачивается клиентам по продуктам ИСЖ и накопительного страхования жизни<sup>122</sup> при завершении срока страхования (по риску дожития)<sup>123</sup>. С 1 апреля 2024 г. она зависит от ключевой ставки Банка России на момент оформления договора и не может быть меньше суммы взносов страхователя. Благодаря этому многие клиенты смогут получить выплату в большем объеме.

<sup>116</sup> Федеральный закон от 13 декабря 2024 г. № 461-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и статью 1 Федерального закона «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях».

<sup>117</sup> Федеральный закон от 22.07.2024 № 202-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности».

<sup>118</sup> Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. № 655-ФЗ «О внесении изменений в статью 189.96 Федерального закона о несостоятельности (банкротстве)» и Федеральный закон «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

<sup>119</sup> Федеральный закон от 4 августа 2023 г. № 482-ФЗ «О внесении изменений в статьи 29 и 36 Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

<sup>120</sup> Далее – ИСЖ.

<sup>121</sup> Указание Банка России от 15 января 2024 г. № 6671-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 5 октября 2021 года № 5968-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика, к объему и содержанию предоставляемой информации о договоре добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика, а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации».

<sup>122</sup> Далее – ИСЖ.

<sup>123</sup> Указание Банка России от 15 января 2024 г. № 6671-У. Требования применяются к договорам с единовременной премией менее 1,5 млн руб. и суммой первых 3 взносов до 1,5 млн руб., если рассрочка по их уплате составляет менее 5 лет.

С 1 января 2025 г. страховщики могут предлагать потребителям долевое страхование жизни<sup>124</sup>, которое сочетает классическое страхование жизни клиента и управление его вложениями в паевые инвестиционные фонды<sup>125</sup>. Этот продукт призван заменить ИСЖ. Для дополнительной защиты прав потребителей ДСЖ Банк России установил минимальные требования к этому виду страхования<sup>126</sup> (в частности, предусмотрены особые условия возврата средств клиенту в период охлаждения), а также рекомендовал страховщикам придерживаться лучших практик при разработке программ ДСЖ.

#### *8. Взаимодействие с потребителями.*

По данным годового отчета Банка России за 2024 год с 1 июля 2024 года начал действовать новый порядок обработки обращений граждан, согласно которому Банк России перенаправляет их для рассмотрения по существу финансовым организациям<sup>127</sup>. Финансовая организация обязана ответить заявителю в течение 15 рабочих дней и уведомить Банк России о результатах рассмотрения обращения. За время действия нового порядка (второе полугодие 2024 года) в поднадзорные организации было перенаправлено порядка 97 тыс. жалоб, повторно поступило в Банк России 2,2 тыс. жалоб.

Банк России работает с жалобами потребителей финансовых услуг, реализуя меры реактивного поведенческого надзора. Вместе с этим регулятор активно использует превентивный поведенческий надзор, анализируя широкий спектр информации из разных источников и выявляя недобросовестные практики на ранних стадиях. При этом применяемые меры могут быть как индивидуальными, нацеленными на решение конкретных проблем в конкретной финансовой организации, так и системными, когда регулятор направляет информационные письма с рекомендациями всему сегменту финансового рынка, где выявлены те или иные проблемы.

Согласно Отчету о работе с обращениями граждан за 2024 г. Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России<sup>128</sup> в 2024 году регулятор получил 338 тыс. жалоб, что на 3,9 % больше, чем в 2023 году. Негативным фактором стало существенное увеличение количества жалоб, связанных с кибермошенничеством и социальным инжинирингом в банковском секторе. В то же время сдерживающее влияние оказало сокращение числа жалоб в отношении субъектов страхового дела по вопросам, касающимся коэффициента бонус-малус, а также снижение количества жалоб на навязывание дополнительных услуг при кредитовании.

В 2024 году в колл-центр Банка России поступило более 297 тыс. звонков от потребителей финансовых услуг, в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн» состоялось почти 60 тыс. диалогов. Чаще всего потребители задавали вопросы о кредитных организациях, жаловались на проблемы с банковскими переводами, выясняли статус своего обращения. В Общественной приемной Банка России состоялось 2,4 тыс. приемов потребителей финансовых услуг.

<sup>124</sup> Далее – ДСЖ.

<sup>125</sup> Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. № 631-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>126</sup> Указание Банка России от 5 августа 2024 г. № 6818-У «О минимальных (стандартных) требованиях к объему и содержанию предоставляемой страховой организацией информации о договоре долевого страхования жизни, о форме, способах и порядке предоставления указанной информации, а также о требованиях к условиям и порядку осуществления долевого страхования жизни».

<sup>127</sup> Федеральный закон от 4 августа 2023 г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

<sup>128</sup> [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55078/2024\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/55078/2024_4.pdf).



**Рис. 2.3.1.** Распределение общего количества жалоб в Банк России в 2024 г., %

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет 60,7 %, их общее число по сравнению с предыдущим годом выросло на 25,3 % и составило 205 тысяч.



**Рис. 2.3.2.** Распределение жалоб в Банк России в отношении кредитных организаций в 2024 г., %

Появление новых способов хищения денежных средств стало причиной увеличения числа жалоб на кибермошенничество в 1,8 раза, на методы социальной инженерии – на 45,9 %. Вступившие в силу требования по противодействию финансовому мошенничеству стали причиной более частой блокировки банками подозрительных переводов и счетов. В результате число жалоб по этой теме за год выросло в 2,2 раза.

При этом на 8,9 % снизилось число жалоб по категории «потребительское кредитование». На 45,2 % сократилось поступление жалоб на навязывание дополнительных услуг. Здесь важную роль сыграли надзорные меры Банка России.

Банк России подготовил «Обзор выявленных недобросовестных практик в автокредитовании»,<sup>129</sup> в рамках которого рекомендовал участникам рынка воздержаться от применения указанных практик, а также разработать отраслевые стандарты информирования и консультирования потребителей. Обзор также содержит общие рекомендации для потребителей по защите их прав.

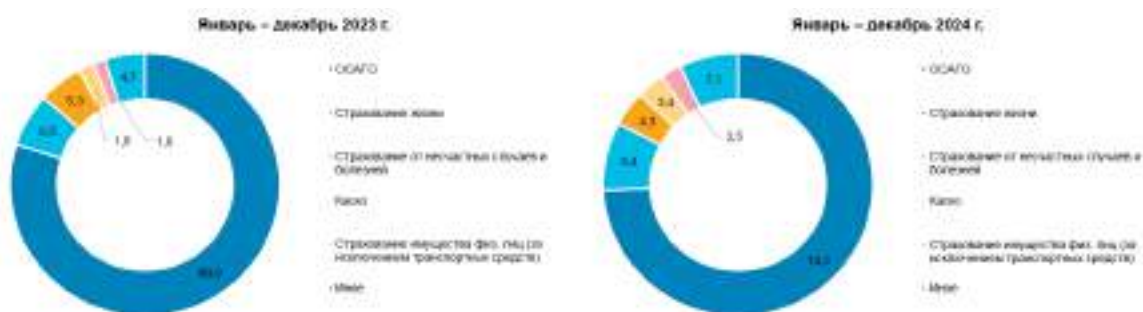


**Рис. 2.3.3.** Распределение жалоб в Банк России по тематике «Потребительское кредитование» в 2024 г., %

<sup>129</sup> [https://cbr.ru/protection\\_rights/behavioral\\_surveillance/review\\_unfair\\_practices\\_car\\_loans/](https://cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/review_unfair_practices_car_loans/).

Общее число жалоб по страховой тематике в 2024 году по сравнению с предыдущим годом сократилось на 30 % и составило 40,1 тыс. Уменьшение произошло практически по всем видам страхования: по ОСАГО<sup>130</sup> – на 35 %, по инвестиционному и накопительному страхованию жизни – на 10 %, по страхованию от несчастных случаев и болезней – на 43 %.

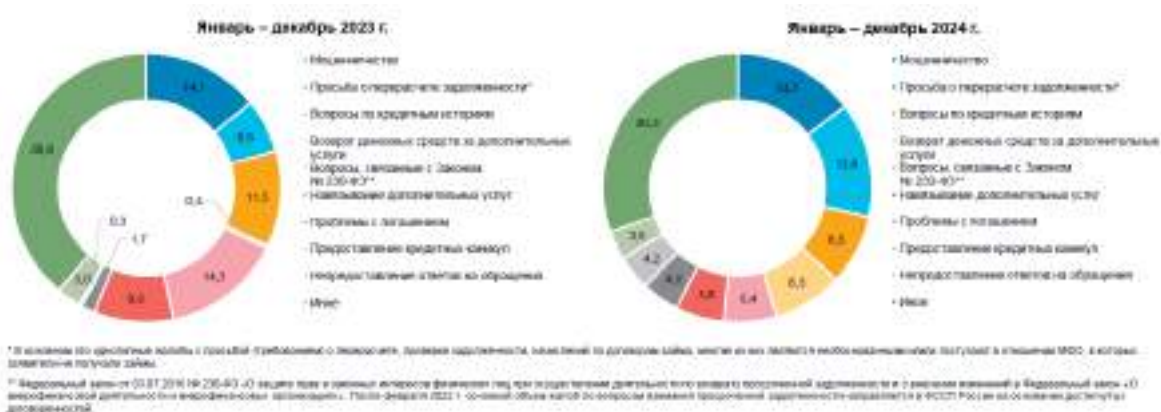
Число шаблонных жалоб на коэффициент бонус-малус<sup>131</sup>, на которые приходилась существенная доля жалоб в отношении страховщиков, снизилось на 36,4 %. В связи с изменением процедуры оспаривания КБМ шаблонные обращения на эту тему к концу года практически перестали поступать<sup>132</sup>



**Рис. 2.3.4.** Распределение жалоб в Банк России в отношении субъектов страхового дела в 2024 г., %

В 2024 году общее число жалоб на МФО по сравнению с предыдущим годом сократилось на 22,1 % и составило 35,1 тыс. Надзорные меры Банка России по изменению бизнес-процессов и договоров займа привели к снижению в 10,5 раза числа жалоб на несогласие с условиями заключенного договора. В результате проводимых в течение года контрольных мероприятий число жалоб на навязывание дополнительных услуг при выдаче займов сократилось в 2,1 раза. Три МФО, которые являлись лидерами по количеству поступающих в Банк России жалоб на навязывание дополнительных платных услуг, были исключены из государственного реестра микрофинансовых организаций.

В 2024 году также снизилось число жалоб на МФО в части предоставления недостоверной информации в бюро кредитных историй (–38,7 %) и кибермошенничество (–25,1 %).



**Рис. 2.3.5.** Распределение жалоб в Банк России в отношении МФО в 2024 г., %

<sup>130</sup> Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

<sup>131</sup> Далее – КБМ.

<sup>132</sup> С 01.10.2024 исправление страховых историй, в том числе корректировка КБМ, осуществляется через оператора АИС страхования – АО НСИС – с использованием функционала личного кабинета пользователя на сайте оператора системы. Это ограничило возможности различных посредников предлагать свои псевдоуслуги по исправлению КБМ.



За 2024 год в отношении субъектов рынка ценных бумаг получено 6,4 тыс. жалоб, что на 7,6 % больше, чем за 2023 год. В отношении брокеров число жалоб выросло на 5,4 %, в частности, за счет проблемы принудительного закрытия/переноса позиций клиента, сделок без поручений; доверительных управляющих – на 39 %, в частности, за счет жалоб на неполучение ожидаемого результата от деятельности по доверительному управлению. В то же время количество жалоб, связанных с введением санкций в отношении Российской Федерации, сократилось на 42,6 %.



**Рис. 2.3.6.** Распределение жалоб в Банк России отношении субъектов рынка ценных бумаг в 2024 году, %

Рассматривая этот сегмент финансового сектора, следует отметить появление в 2024 году практики применения в отношении субъектов рынка ценных бумаг (финансовых организаций – брокеров) антимонопольного законодательства.

По информации Федеральной антимонопольной службы, в 2024 году выдано предупреждение брокеру ПАО Банк Синара об устранении последствий действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения статьи 14.2 Федерального закона № 135-ФЗ<sup>133</sup> выразившегося в размещении на своем сайте недостоверной информации о тарифах за обслуживание брокерского счета. Брокер на своем официальном сайте размещал информацию о бесплатном обслуживании брокерского счета, не раскрывая условий, при соблюдении которых плата не взималась.

В результате исполнения указанного предупреждения брокер ПАО Банк Синара посредством направления персональных уведомлений своим клиентам и размещения пресс-релиза на своем официальном сайте должным образом проинформировал потребителей финансовых услуг обо всех условиях обслуживания брокерского счета, которые влияли на стоимость оказываемой услуги.

Кроме того, брокер ПАО Банк Синара издал приказ, определяющий порядок своевременного размещения и контроля на своем официальном сайте актуальной информации о тарифах с указанием всех условий, влияющих на стоимость брокерских услуг, в том числе при описании условий брокерского обслуживания.

Одновременно стоит отметить предупреждение, выданное брокеру АО «Тинькофф Банк» о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения статьи 14.3 Федерального закона № 135-ФЗ, выразившегося в некорректном сравнении брокера АО «Тинькофф Банк» с другими хозяйствующими субъектами-конкурентами путем использования в своем видеоролике слов, создающих впечатление о превосходстве указанного брокера.

В результате исполнения указанного предупреждения брокер АО «Тинькофф Банк» удалил видеоролик, содержащий фразу «А лучшее в нашем времени – это

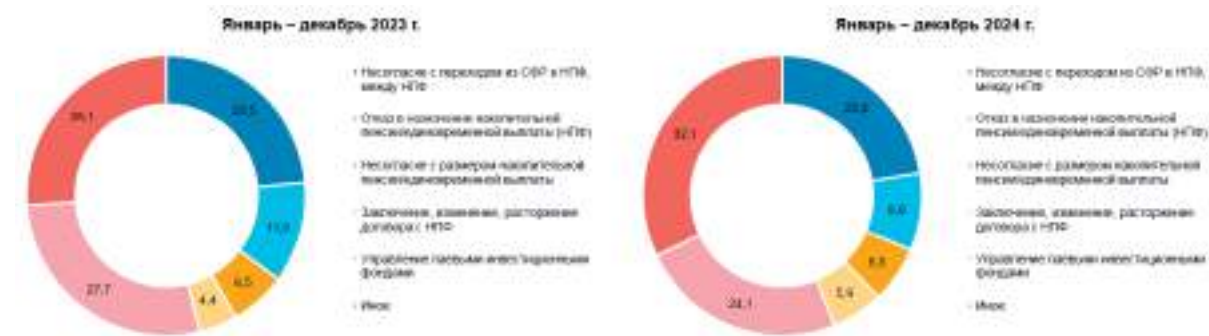
<sup>133</sup> Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».



Тинькофф Инвестиции», который создавал у потребителей финансовых услуг ложное впечатление о превосходстве указанного брокера по сравнению с другими субъектами-конкурентами.

Согласно Отчету о работе с обращениями граждан за 2024 г. Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в 2024 году число жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций выросло на 39,2 % по сравнению с 2023 годом и составило 1,8 тыс. Жалоб на негосударственные пенсионные фонды получено больше на 44,3 % (за счет жалоб на несогласие с переходом из Социального фонда России в негосударственные пенсионные фонды, между негосударственными пенсионными фондами, которые относились к прошлым периодам, в основном к 2018 году); на управляющие компании паевых инвестиционных фондов – на 20,9 % (в частности, в связи с приостановкой операций с паями паевых инвестиционных фондов, появлением паевых инвестиционных фондов с заблокированными активами).

В отношении деятельности операторов финансовых платформ в 2024 году поступило порядка 140 жалоб, операторов инвестиционных платформ – 43 жалобы (соответственно в 3,3 раза и в 1,5 раза больше, чем в 2023 году).



**Рис. 2.3.7.** Распределение жалоб в Банк России в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций в 2024 году, %

Меры, принятые в 2024 году Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в отношении участников финансового рынка, включают в себя следующие мероприятия (рис. 2.3.8).

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	НФО, КЛК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
33 предписания об устранении/о недопущении нарушений	793 предписания об устранении/о недопущении нарушений	768 предписаний об устранении/о недопущении нарушений	297 предписаний об устранении/о недопущении нарушений
278 протоколов об административном правонарушении	882 протокола об административном правонарушении	439 протоколов об административном правонарушении	1060 протоколов об административном правонарушении
903 письма и надзорные встречи, содержащих рекомендации <sup>1</sup>	199 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации <sup>1</sup>	236 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации <sup>1</sup>	40 писем и надзорных встреч, содержащих рекомендации <sup>1</sup>

**Рис. 2.3.8.** Распределение мер по категориям участников финансового рынка в 2024 году

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных откошений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
4,8 млрд рублей возвращено денежных средств или аннулировано задолженность 2,9 тыс. скорректированных кредитных историй 13 договоров, скорректированных в части условий для потребителей 177 измененных внутренних процедур/документов 16 организаций, скорректировавших ПСК 38 скорректированных сайтов 321 исполненная адресная рекомендация	134 млн рублей возвращено денежных средств 2,4 тыс. скорректированных значений КБМ 538 договоров, скорректированных в части условий для потребителей 145 измененных внутренних процедур/документов 23 скорректированных сайта 44 исполненные адресные рекомендации	40 млн рублей возвращено денежных средств или аннулировано задолженность 184 договора, скорректированных в части условий для потребителей 342 измененных внутренних процедур/документов 51 организация, скорректировавшая ПСК 57 скорректированных сайтов 113 исполненные адресные рекомендации	21 млн рублей возвращено денежных средств 28 измененных внутренних процедур/документов 33 скорректированных сайта 5,1 тыс. уведомлений, направленных клиентам НПФ/операторам инвестиционных паев 39 исполненных адресных рекомендаций

Рис. 2.3.9. Результаты поведенческого надзора Банка России в 2024 году

В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 28 197 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 19,0 % больше, чем в 2023 году (23 703 обращения).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за период с 2016–2024 гг. приведена на рис. 2.3.10.



Рис. 2.3.10. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за 2016–2024 г.

В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей, связанных с деятельностью на финансовом рынке, доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (18 489 ед.), составила 65,6 %, что на 5,1 % меньше доли данных обращений за предыдущий год (в 2023 году – 70,7 %). При этом 705 обращений поступило устно, а 17 784 – письменно.

В 2024 году доля устных обращений в общем объеме обращений граждан по вопросам прав потребителей финансовых услуг составила 3,8 % (в 2023 г. – 3,5 %).

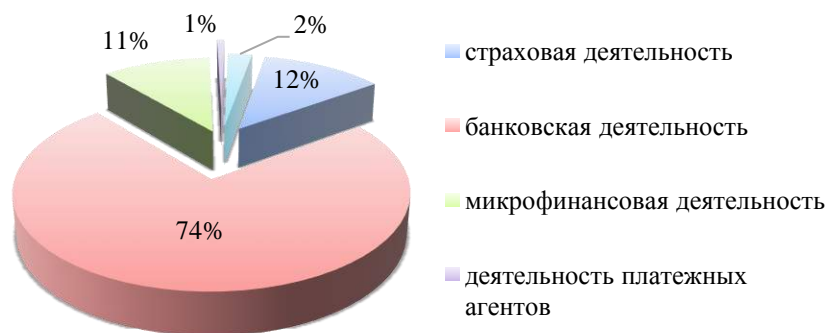
Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в Роспотребнадзор, в 2024 году составила 6,6 % (в 2023 году составила 5,8 %).

Увеличилось количество поступающих обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам оказания потребителям финансовых услуг. Число таких обращений составило в 2024 году 9129 единиц или 32,4 %, что в

процентном соотношении на 4,9 % больше по сравнению с 2023 годом (2023 г. – 27,5 % или 6530 обращений).

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений в 2024 году традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей в банковской сфере – 73,8 % обращений (20 798 ед.). По вопросам страховой деятельности в 2024 году рассмотрено 12,3 % обращений (3461 ед.), микрофинансовой деятельности – 10,8 % обращений (3037 ед.), платежных агентов – 0,8 % (214 ед.).

Структура обращений по видам финансовых услуг для потребителей, поступивших в Роспотребнадзор в 2024 году, представлена на рис. 2.3.11.



**Рис. 2.3.11.** Структура обращений граждан по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2024 году, в %

Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в 2024 году в полной мере отражает процесс секвестирования надзора и смещения акцента с проведения проверок на профилактику нарушений (табл. 2.3.1).

Таблица 2.3.1

**Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в 2016 – 2024 гг.**

Показатель	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Проведено КНМ	1666	1000	573	466	110	177	172	240	369
Выявлено нарушений по результатам КНМ	7083	6443	3306	2311	1258	761	325	306	725
Количество нарушений на 1 КНМ	4,2	6,4	5,8	5	11,4	4,3	1,9	1,3	2,0
Количество административных расследований	433	536	465	374	304	302	51	32	23
Составлено протоколов об административном правонарушении	2040	2470	1812	1539	1298	1168	473	182	106
Из них по результатам административных расследований	360	501	436	294	235	243	50	16	19
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	2271	2217	1 580	1 379	1239	1057	472	161	97

В 2024 году в сфере оказания финансовых услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено всего 369 контрольных (надзорных) мероприятий, связанных с контролем за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что в 1,5 раза больше, чем в предыдущем году (2023 г. – 240 ед.), из них:

- 6 (1,6 %) проверок, в т. ч.:
  - 1 (16,7 %) выездная проверка,
  - 5 (83,3 %) документарных проверок;
- 5 (1,4 %) инспекционных визитов;
- 3 (0,8 %) мероприятия по выборочному контролю;
- 1 (0,3 %) контрольная закупка;
- 79 (21,4 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 275 (74,5 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Количество выявленных по результатам проверок нарушений прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг в 2024 году составило 725, что в 2,4 раза выше уровня прошлого года (306 нарушений).

Большинство нарушений прав потребителей финансовых услуг стабильно приходится на статьи 8–10 Закона «О защите прав потребителей» (право потребителей на информацию) и статью 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг), 2024 год не стал исключением (см. табл. 2.3.2).

Таблица 2.3.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере оказания финансовых услуг при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Выявлено нарушений, всего	7083	6443	3306	2311	1258	761	325	306	725
В т. ч. Закона «О защите прав потребителей»,	3833	3710	1984	1417	840	470	231	236	557
в т. ч. по статьям:									
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	125	266	133	121	101	40	10	15	16
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	0	7	8	9	2	1	2	17	1
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	24	50	2	7	3	1	1	2	7
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1251	1059	642	575	316	173	106	127	271
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	19	3	3	5	2	2	2	1	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1818	1689	830	507	226	173	78	72	216
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	596	636	366	193	190	80	32	2	46

Итого в 2024 году с несоблюдением требований Закона «О защите прав потребителей» были связано 557 нарушений или 76,8 % (в 2023 году – 236 нарушений или 77,0 % соответственно). Остальные 168 нарушений касались нарушения обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу потребительских отношений.

В табл. 2.3.3 приведена информация о структуре административных расследований по годам. Подавляющее их количество, как и в предыдущие годы, касается нарушений на рынке финансовых услуг, оказываемых банками.

Таблица 2.3.3

**Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в отношении финансовых организаций, по видам деятельности, 2016–2024 гг.**

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований								
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Банковская деятельность	344	366	379	268	221	229	40	32	19
Страховая деятельность	28	38	41	22	20	20	5	–	4
Микрофинансовая деятельность	53	121	42	56	43	53	4	–	–
Деятельность платежных агентов	4	3	4	2	1	2	–	–	–

В 2024 году доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, составила 82,6 % (в 2023 году – 46,9 %). По завершению административных расследований было составлено 19 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций.

Всего в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора составлено 106 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций, в том числе 76 протоколов в отношении субъектов банковской деятельности, 10 протоколов в отношении страховых организаций, 2 протокола в отношении микрофинансовых организаций.

По фактам выявленных нарушений в отношении финансовых организаций в 2024 году вынесено 97 постановлений о назначении административного наказания, в том числе наложен 61 административный штраф на общую сумму 1832,0 тыс. руб.

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2024 году Роспотребнадзором было вынесено 34 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В 2024 году постановления о назначении административного наказания были вынесены по 7 составам административных правонарушений (в 2023 году – 6 составам): часть 1 статьи 14.4, часть 1 ст. 14.5, части 1, 2 статьи 14.7, части 1, 2, 2.1 статьи 14.8 КоАП РФ. Таким образом, стабильно чаще других встречаются такие виды нарушений прав потребителей финансовых услуг, как нарушение прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей.

Положительную динамику демонстрируют показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований, направленной на повышение информированности предпринимательского сообщества о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также на

устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению (табл. 2.3.4).

Таблица 2.3.4

**Показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений  
обязательных требований в отношении финансовых организаций в 2024 году**

Вид деятельности субъекта ответственности	Деятельность на финансо- вом рынке, ВСЕГО	в том числе:		
		банковская деятельность	страховая деятельность	микрофинан- совая деятельность
Число проведенных профилактических мероприятий, ВСЕГО				
– 2022 год, ед.	4475	2958	639	599
– 2023 год, ед.	5585	2967	1219	640
– 2024 год, ед.	6126	3128	794	867
Динамика (темп прироста в 2024 г. по сравнению с 2023 г.), %	+ 9,7 %	+ 5,4 %	– 34,9 %	+ 35,5 %
Информирование				
– 2022 год, ед.	1490	991	226	183
– 2023 год, ед.	1980	994	503	195
– 2024 год, ед.	1916	1101	302	301
Динамика (темп прироста в 2024 г. по сравнению с 2023 г.), %	– 3,2 %	+ 11,1 %	– 40 %	+ 54,4 %
Объявление предостережений				
– 2022 год, ед.	1263	926	95	210
– 2023 год, ед.	1318	941	132	203
– 2024 год, ед.	1337	988	92	214
Динамика (темп прироста в 2024 г. по сравнению с 2023 г.), %	+ 1,5 %	+ 5 %	– 30,3 %	+ 5,4 %
Консультирование				
– 2022 год, ед.	1688	1025	196	196
– 2023 год, ед.	2186	995	577	193
– 2024 год, ед.	2802	995	394	333
Динамика (темп прироста в 2024 г. по сравнению с 2023 г.), %	+ 28,2 %	0	– 31,7 %	+ 72,5 %
Профилактические визиты				
– 2022 год, ед.	23	9	6	6
– 2023 год, ед.	35	1	5	29
– 2024 год, ед.	35	21	3	9
Динамика (темп прироста в 2024 г. по сравнению с 2023 г.), %	0	+ 2000 %	– 40 %	– 67 %

В рамках выполнения Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей на 2024 год, утвержденной приказом Роспотребнадзора от 19 декабря 2023 г. № 971, проведено 6126 профилактических мероприятий в отношении финансовых организаций, что превысило

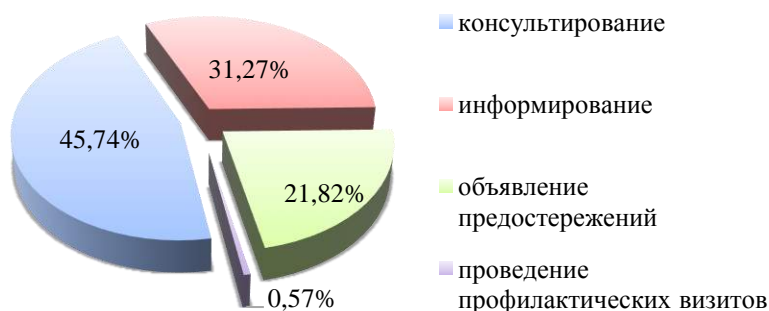


уровень 2023 г. – 5585 профилактических мероприятий, на 9,7 %. Отметим, что темп прироста показателя профилактической деятельности в 2024 г. в сравнении с 2023 годом замедлился и стабилизировался, в 2023 году относительно 2022 года он составлял 22,8 %.

В структуре профилактической деятельности:

- объем информирования по вопросам соблюдения обязательных требований сократился на 3,2 %: с 1980 ед. в 2023 году до 1916 ед. в 2024 году;
- количество объявленных предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей, напротив, возросло на 1,5 %: с 1318 ед. в 2023 году до 1337 ед. в 2024 году;
- количество консультаций с разъяснениями обязательных требований в области защиты прав потребителей достиг 2802 ед., что на 28,2 % превысило уровень 2023 года – 2186 ед.;
- объем проведенных профилактических визитов по инициативе контролируемых лиц из числа финансовых организаций сохранился на уровне 2023 г. – 35 ед.

Большая часть – 45,74 % профилактических мероприятий проведена Роспотребнадзором в форме консультирования (рис. 2.3.12).



**Рис. 2.3.12.** Структура профилактических мероприятий территориальных органов Роспотребнадзора в отношении финансовых организаций в 2024 году, %

На долю мероприятий, связанных с оказанием финансовым организациям информационной поддержки по вопросам соблюдения обязательных требований, (информирование) пришлось 31,27 % профилактической деятельности, в 21,82 % случаев контролируемым лицам объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

На долю профилактических визитов пришлось 0,57 % проведенных профилактических мероприятий.

Приоритет всех профилактических мер (51 %) пришелся на долю банковского сектора: общий объем профилактики здесь увеличился на 5,4 % (с 2967 ед. в 2023 г. до 3128 ед. в 2024 г.), кратно превышая прошлогодний темп прироста (0,3 %). Информирование по вопросам соблюдения обязательных требований в этой сфере возросло на 11,1 % (с 994 ед. в 2023 г. до 1101 ед. в 2024 г.), количество объявленных предостережений увеличилось за год на 5 % (с 941 ед. в 2023 г. до 988 ед. в 2024 г.), объем консультирования сохранился на достигнутом в 2023 г. уровне – 995 ед. Удалось переломить ситуацию с проведением профилактических визитов в отношении контролируемых лиц в банковском секторе, эту форму профилактических мер удалось реализовать в 2023 г. лишь единожды, тогда как в 2024 г. эта мера была практически применена 21 раз.

В страховом секторе потребительского рынка финансовых услуг деятельность по профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемых законом ценностям в

области защиты прав потребителей в 2024 году секвестирована на треть, в том числе в разрезе всех ее составляющих. Общее количество профилактических мер, после почти двукратного роста, продемонстрированного в 2023 году, сократилось на 34,9 %: с 1219 ед. в 2023 году до 794 ед. в 2024 году. Информирование по вопросам соблюдения обязательных требований сократилось на 40 % (с 503 ед. в 2023 году до 302 ед. в 2024 году), количество объявленных предостережений – на 30,3 % (с 132 ед. в 2023 году до 92 ед. в 2024 году), объем консультирования уменьшился на 31,7 % (с 577 ед. в 2023 году до 394 ед. в 2024 году), проведение профилактических визитов – на 40 % (с 5 ед. до 3 ед.).

Обратную тенденцию ярко демонстрируют показатели профилактической деятельности в отношении микрофинансовых организаций, ее общий объем в 2024 году возрос на 35,5 % (с 640 ед. в 2023 году до 867 ед. в 2024 году) за счет роста количества информирования на 54,4 % (с 195 ед. в 2023 году до 301 ед. в 2024 году), количества объявленных предостережений – на 5,4 % (с 203 ед. в 2023 году до 214 ед. в 2024 году), объема консультирования – на 72,5 % (с 193 ед. в 2023 году до 333 ед. в 2024 году).

Лишь в части проведения профилактических визитов не удалось удержать уровень, достигнутый в 2023 году, сократив объем реализации – это меры профилактики на 67 % (с 29 ед. в 2023 году до 9 ед. в 2024 году).

В результате проводимых территориальными органами Роспотребнадзора профилактических мероприятий финансовыми организациями принимались меры, направленные на прекращение нарушений прав потребителей.

Так, примером может служить результат выданного Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области АО «Почта Банк» предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, которым указано банку о необоснованном проставлении в заявлении на выдачу кредита в индивидуальных условиях договора потребительского кредита отметок о согласии на оказание дополнительных платных услуг, на заранее данный акцепт на списание денежных средств со счета потребителя. Во исполнение предостережения банком сообщено о неукоснительном соблюдении требований законодательства.

В рамках исполнения, выданного Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области предостережения «Газпромбанк» (АО) потребителю, страховщик вернул сумму страховой премии по договору личного страхования по программе страхования «НСЖ с кешбэк», заключение которого навязано банком при заключении договора вклада.

По предостережению, выданному Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан в отношении АО «Тинькофф Банк», банком возвращена необоснованно списанная сумма комиссии за дополнительные услуги, оказываемые без согласия потребителя.

Результатом проведенных Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю в отношении «Газпромбанк» (АО) информирований по вопросам соблюдения обязательных требований, банком возвращены потребителям на их банковские карты/счета денежные средства, списанные без согласия потребителей в счет оплаты за услуги сервиса Газпромбанк Привилегии «Премиум»/ «Стандарт».

В результате проведенного Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в отношении ООО «Абсолют страхование» информирования, страховщиком перечислена в банк (ПАО «Сбербанк») сумма страхового возмещения в размере 3,4 млн руб. в связи с наступлением страхового случая (смерть заемщика).

В ходе проведенного Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю профилактического визита по инициативе контролируемого лица ООО «Ломбард КОРУНД» разъяснены обязательные требования законодательства о защите прав



потребителей, в том числе указано на обязанность исполнителя доводить информацию о себе на вывеске. В результате исполнителем незамедлительно приняты меры по соблюдению обязательных требований.

### Судебная защита прав потребителей финансовых услуг

Всего в 2024 году органами Роспотребнадзора было дано 1180 заключений по делам в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (в 2023 году – 1365). Структура заключений в разрезе видов финансовой деятельности приведена на рис. 2.3.13.



**Рис. 2.3.13.** Структура заключений по видам финансовой деятельности в 2024 году

Исковые требования потребителей удовлетворены в 89,8 % случаев рассмотренных исков, когда территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по делу в целях защиты прав потребителей (рассмотрено – 916, из них удовлетворены – 823).

По результатам рассмотрения исковых требований потребителей по судам с участием органов Роспотребнадзора для дачи заключения в целях защиты прав потребителей судебными органами в пользу потребителей присуждено 502 908,7 тыс. руб., из которых 4057,1 тыс. руб. взыскано в качестве компенсации морального вреда.

В 2024 году всего в судебные органы подано 67 (в 2023 году – 66) исковых заявлений, 43 иска рассмотрено и из них 42 удовлетворено (97,7 %).

Продолжилось применение правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов конкретных потребителей. Всего в общей сложности в судебные органы в 2024 году направлено 55 таких исков, из которых 38 рассмотрено и 37 из них удовлетворены (97,4 %).

В защиту законных интересов неопределенного круга потребителей заявлено 12 исков, из которых 5 рассмотрено и 5 из них удовлетворены (100 %).

По результатам рассмотрения исковых заявлений судебными органами в пользу потребителей присуждено 6888,1 тыс. руб., из которых 163,0 тыс. руб. взыскано в качестве компенсации морального вреда.

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

1. Свердловским районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении АО\*\*\* о признании незаконным отказ в заключении договора банковского вклада, ущемляющими условий проекта договора банковского вклада (условие, предусматривающие согласие потребителя о списании банком без дополнительного распоряжения денежных средств ошибочно перечисленных сумм пенсий и иных социальных выплат (в том числе в результате счетной ошибки); условие, предусматривающие согласие потребителя (заранее данный акцепт) на перевод со счета по вкладу денежных средств, ошибочно зачисленных банком на счет по вкладу, в сумме ошибочного зачисления). **Управление Роспотребнадзора по**

**Красноярскому краю** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 21 января 2025 г. заявленные требования удовлетворены, признаны незаконным отказ в заключении договора банковского вклада, ущемляющими условия проекта договора банковского вклада, взыскана компенсация морального вреда в размере 15 тыс. руб. (дело № 2-6471/2024).

2. Сосновоборским городским судом Красноярского края рассмотрено заявление потребителя в отношении АО\*\*\*. Из существа дела следует, что между сторонами заключен договор потребительского кредита, процентная ставка составляет 8,9 % годовых (в течение 30 дней с даты предоставления кредита), 10,9 % годовых (по истечению 30 дней с даты предоставления кредита), при условии страхования заемщиком от несчастных случаев и болезней рисков жизни и здоровья.

При заключении договора потребительского кредита потребителем заключен договор страхования с указанной банком страховой компанией. Позднее договор страхования по требованию потребителя был расторгнут и заключен договор страхования с СПАО\*\*\* на более выгодных для потребителя условиях. При этом банк не принял вновь заключенный договор страхования и повысил размер процентной ставки по договору потребительского кредита до 19,9 % годовых. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 28 августа 2024 г. требования потребителя удовлетворены, признаны незаконными действия банка по увеличению процентной ставки до 19,9 % годовых, возложена обязанность принять полис по страхованию от несчастных случаев и болезней, выданный СПАО\*\*\*, снизить процентную ставку по договору с 19,9 % до 8,9 % годовых (в течение 30 дней с даты предоставления кредита), 10,9 % годовых (по истечению 30 дней), произвести перерасчет задолженности и платежей, исходя из процентной ставки 8,9 % и 10,9 % годовых (дело № 2-281/2024).

3. Свердловским районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении ПАО\*\*\*. Суть дела, в рамках исполнения договора вклада работник банка обманным путем присвоил денежные средства в размере 150 млн руб., что свидетельствует о ненадлежащем обеспечении банком безопасности при оказании финансовых услуг. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 2 декабря 2024 г. требования потребителя удовлетворены частично, взыскано 303 млн руб. (150 млн руб. – сумма вклада, 1,7 млн руб. – проценты по вкладам, 42 тыс. руб. – неустойка, 50 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 1 млн руб. – штраф, 151,6 млн руб. – проценты за пользование денежными средствами) (дело № 2-53/2024).

4. Центральным районным судом г. Красноярска рассмотрены заявления потребителей в отношении ПАО\*\*\*. Из существа дела следует, в рамках исполнения договоров вклада работник банка обманным путем присвоил денежные средства 2 потребителей в размере 50 млн руб. и 30 млн руб., что свидетельствует о ненадлежащем обеспечении банком безопасности при оказании финансовых услуг. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Определениями суда утверждены мировые соглашения на общую сумму 107,2 млн руб. (дела № 2-42/2024, 2-7576/2024).

5. Центральным районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя к ООО\*\*\*, ООО\*\*\*, ООО\*\*\*, ООО\*\*\*, НАО\*\*\*, ООО\*\*\*, ООО\*\*\* (все микрофинансовые организации). Суть дела состоит в том, что от имени потребителя с

использованием ее паспортных данных были заключены договоры микрозайма ООО\*\*\*, ООО\*\*\*, ООО\*\*\*. Заключение договоров осуществлено дистанционно с использованием электронной подписи с устройства, имеющего зарегистрированный в г. Новосибирске IP адрес (потребитель проживает в г. Красноярске). Сведения о наличии задолженности по договорам займа размещены в бюро кредитных историй. Договоры микрозайма, заключенные с ООО\*\*\*, ООО\*\*\* признаны незаконными в рамках рассмотрения других судебных дел.

В настоящем деле потребитель просил признать недействительным договор с ООО\*\*\*, обязать ответчиков прекратить обработку персональных данных, совершить действия по их удалению, запретить передачу персональных данных третьим лицам, обязать бюро кредитных историй удалить сведения о наличии задолженности из кредитной истории, взыскать компенсацию морального вреда в сумме 1 млн руб., судебную неустойку в размере 5 тыс. руб. за каждый день неисполнения судебного акта. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 12 сентября 2024 г. требования потребителя удовлетворены, в пользу потребителя к ООО\*\*\*, ООО\*\*\*, НАО\*\*\*, ООО\*\*\*, ООО\*\*\*, ООО\*\*\* взысканы компенсация морального вреда в размере 20 тыс. руб. с каждого, судебная неустойка в размере 500 руб. с каждого за каждый день просрочки исполнения до момента фактического исполнения (дело № 2-614/2024).

6. Ленинским районным судом г. Кирова рассмотрено заявления потребителя в отношении ООО\*\*\*. Суть дела состоит в том, что посредством системы быстрых платежей на счет потребителя зачислены денежные средства в размере 262 тыс. руб. В этот же день со счета потребителя с использованием стороннего сервиса путем ввода реквизитов карты платежной системы «МИР» и подтверждением совершения переводов при помощи технологии 3D-Secure осуществлен перевод 6 платежами на общую сумму 259,8 тыс. руб. Потребитель посредством чата уведомил банк о совершении мошеннических действий и требовал отменить переводы. Банк сообщил, что денежные средства с карты уже списаны и порекомендовал заблокировать карту. В то время было установлено, что в момент обращения потребителя в банк денежные средства еще не были зачислены на счет получателя. **Управление Роспотребнадзора по Кировской области** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Заочным решением суда от 24 апреля 2024 г. требования удовлетворены, взысканы незаконно списанные со счета потребителя денежные средства в размере 259,8 руб. (дело № 2-1747/2024).

7. Ленинским районным судом г. Кирова рассмотрено заявления потребителя в отношении АО\*\*\*. Из существа дела следует, что был заключен договор потребительского кредита на сумму 1,9 млн руб. под 9,99 % годовых. Низкая процентная ставка обусловлена оформлением дополнительных платных услуг (страхованием, услугой «Выгодная ставка» стоимостью 316,1 тыс. руб.). Потребитель отказался от дополнительных услуг, что привело к увеличению процентной ставки до 24,99 % годовых. **Управление Роспотребнадзора по Кировской области** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Суд, удовлетворяя требования потребителя, указал, что между сторонами договора согласована процентная ставка 9,9 % годовых, а услуга «Выгодная ставка» не может являться отдельной услугой.

Решением суда от 19 июня 2024 г. требования потребителя удовлетворены, признано незаконным увеличение процентной ставки по договору, возложена обязанность установить процентную ставку в размере 9,99 % годовых, произвести

перерасчет платежей по договору, взысканы убытки, компенсация морального вреда, штраф (дело № 2-1716/2024). Апелляционным определением Кировского областного суда от 10.09.2024 решение суда первой инстанции оставлено без изменения (дело № 33-5451/2024).

8. Мировым судьей судебного участка № 2 Березовского судебного района Свердловской области рассмотрено заявление потребителя к АО\*\*\*. Потребитель обратился в банк с целью осуществления операции по переводу денежных средств в иностранной валюте, находящихся на счете, на счет, открытый в иностранном банке (Турция, Махмутлар-Алания, филиал в Анталии). Со счета потребителя была списана сумма перевода и комиссия за перевод в размере 400 EUR. В то время списанные денежные средства возвращены обратно на счет потребителя, что свидетельствует о неоказании услуги по переводу денежных средств. При этом, банком в возврате комиссии, удержанной за перевод денежных средств, отказано. **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 31 января 2024 г. требования удовлетворены частично, взыскана сумма комиссии – 40,7 тыс. руб., неустойка – 21,9 тыс. руб., компенсация морального вреда – 5 тыс. руб., штраф – 33,8 тыс. руб. (дело № 2-11/2024).

9. Сухоложский городской суд Свердловской области рассмотрено заявление потребителя к ПАО\*\*\* о компенсации морального вреда в размере 560,12 руб., причиненного вследствие заключения договора страхования без согласия потребителя. Из существа дела следует, что потребитель обратился в банк за получением кредита в размере 120 тыс. руб. в упрощенном порядке путем направления смс-сообщения. Банком смс-сообщением потребителю было предложено застраховать жизнь и здоровье, от чего потребитель отказался. При этом, потребителю была оформлена страховка в размере 724,23 руб., потребитель от нее отказался в течение 14 дней и получил возврат страховой суммы. **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 5 сентября 2024 г. взыскана компенсация морального вреда в размере 560,12 руб. (дело № 2-703/2024).

10. Центральный районный суд г. Читы рассмотрено заявление потребителя к ПАО\*\*\*, ООО\*\*\*, САО\*\*\*, ООО\*\*\* о расторжении договора потребительского кредита, договора страхования, договора на оказание услуг СМС-информирования, взыскании компенсации морального вреда. Потребителем заключен договор потребительского кредита на приобретение стиральной машины. При оформлении кредита банком навязаны дополнительные услуги смс-информирование стоимостью 4,5 тыс. руб., страхование стоимостью 4,4 тыс. руб. Спустя 2 дня потребитель отказался от договора купли-продажи, в связи с чем обратился в банк с требованием о расторжении договора потребительского кредита, в чем ему было отказано по причине задолженности за услуги смс-информирование и страхование. **Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 19 ноября 2024 г. договор потребительского кредита в ПАО\*\*\* расторгнут, договор на оказание услуг СМС-информирования расторгнут, с ООО\*\*\* взысканы компенсация морального вреда, штраф (за непередачу товара) (дело № 2-5071/2024).

11. Дмитровским городским судом Московской области рассмотрено заявление потребителя к ПАО\*\*\*, САО\*\*\*. Из существа дела следует, потребителем с ПАО\*\*\* заключен договор потребительского кредита, в рамках кредита потребитель вступил в программу «Страхование жизни и здоровья заемщиков кредитов наличными»

(страховщик – САО\*\*\*). В связи с досрочным исполнением кредитных обязательств, потребитель обратился в банк, к страховщику с заявлением о расторжении договора личного страхования и возврате части страховой премии за неиспользованный период страхования, на что получил отказ. **Управление Роспотребнадзора по Московской области** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 15 мая 2024 г. с ПАО\*\*\* взыскана сумма страховой премии, проценты за пользование денежными средствами, судебные расходы, всего взыскано 859,1 тыс. руб. (дело № 2-616-2024).

12. Гатчинским городским судом Ленинградской области рассмотрено заявление потребителя к ПАО\*\*\*. Потребитель обратился в банк для целей пополнения через кассу банка своего банковского депозитного счета (вклада) в размере 3,5 тыс. руб. монетами номиналом по 1, 2, 5, 10 руб. Банком потребителю было отказано по причине требования оплаты комиссии за эту услугу. Кроме этого, банком указано на необходимость расфасовки монет по номиналу в отдельные пакеты. **Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области** участвовало в деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Суд решением от 10 июля 2024 г. признал незаконными отказ банка в приеме денежных средств на банковский счет нерасфасованными монетами по 1, 2, 5, 10 руб., требование об установлении комиссии, обязал принять от потребителя на счет денежные средства в размере 3,5 тыс. руб. монетами по 1, 2, 5, 10 руб., выплатить компенсацию морального вреда – 3,5 тыс. руб., штраф – 1,8 тыс. руб. (дело № 2-1536/2024).

Примеры судебной практики защиты прав потребителей финансовых услуг, связанной с подачей Роспотребнадзором исков в защиту прав потребителей:

1. **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении АО\*\*\*. Из существа дела следует, что между сторонами заключен договор потребительского кредита, процентная ставка составляет 12 % годовых при условии заключения договора страхования от несчастных случаев и болезней с АО\*\*\*.

Позднее потребитель отказался от договора страхования с АО\*\*\* и заключил договор страхования с СПАО\*\*\*, соответствующий требованиям банка. При этом банк не принял вновь заключенный договор страхования и установил по договору потребительского кредита процентную ставку 28,8 % годовых.

Решением Чишминского районного суда Республики Башкортостан в удовлетворении требований об обязанности принять новый договор страхования, установлении пониженной процентной ставки, перерасчета платежей по договору отказано (дело № 2-646/2024). Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан обжаловало решение суда в апелляционном порядке.

Судебной коллегией Верховного суда Республики Башкортостан решение суда первой инстанции отменено, вынесено новое решение об обязанности принять новый договор страхования, применить пониженную процентную ставку, произвести перерасчет платежей, о взыскании компенсации морального вреда – 10 тыс. руб., штрафа – 5 тыс. руб. (дело № 33-688/2025).

2. **Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю** обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении Банка\*\*\*ПАО о компенсации морального вреда в размере 100 тыс. руб., причиненного потребителю вследствие доведения недостоверной информации об одобрении ипотечного кредита. Из существа дела следует, что потребитель обратился в банк с целью получения кредита на приобретение квартиры стоимостью 14 млн руб., заявка потребителя была одобрена банком. В связи с этим, по требованию банка сумма первоначального взноса в размере 5,2 млн руб. была

переведена на счет в банке, потребителем подобрана квартиру для приобретения. Вместе с этим, потребителю от риелтора стало известно об отказе банком в одобрении заявки. При обращении в банк за возвратом суммы первоначального взноса потребителю было сообщено о ее возврате в течение 40 дней либо с удержанием комиссии.

В результате возврата денежных средств потребитель заключил ипотечный договор с другим банком на менее выгодных условиях.

Решением Ингодинского районного суда г. Читы от 10 декабря 2024 г. заявленные требования удовлетворены частично, в пользу потребителя взыскано в счет компенсации морального вреда 10 тыс. руб., штраф – 5 тыс. руб. (дело № 2-2132/2024).

**3. Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области** обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении АО\*\*\*. Потребитель обратился в банк с целью осуществления операции по переводу денежных средств в иностранной валюте, находящихся на счете потребителя. При оформлении документов специалистом банка были допущены ошибки, в связи с чем сумма перевода не дошла до нужного получателя. Потребителем уплачена комиссия за внесение уточнений в реквизиты платежа по валютному переводу, однако денежные средства не поступили на нужный счет. На обращение потребителя вернуть денежные средства, переведенные на неверный счет, комиссии за перевод, за внесение уточнений, получен отказ.

Решением Нижегородского районного судом г. Нижний Новгород заявленные Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области требования удовлетворены, в пользу потребителя взысканы денежные средства, направленные по неверным реквизитам, комиссии, компенсация морального вреда, штраф, всего взыскано 293,4 тыс. руб. (дело № 2-6915/2023).

### Деятельность финансовых уполномоченных в Российской Федерации<sup>134</sup>

В 2024 году в Службу финансового уполномоченного<sup>135</sup> поступило 136 512 обращений потребителей, что на 1,7 % больше, чем в 2023 году (134 213 обращений). В среднем в 2024 году в Службу в день поступало 550 обращений, в 2023 году – 543 обращения.

Средний размер требований потребителей в 2024 году составил 266,0 тыс. руб., что на 17,1 % больше, чем в 2023 г. (227,2 тыс. руб.).

При этом средний размер требований вырос по отношению ко всем видам финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, что стало, как представляется, следствием общего роста цен.

Из 136 512 обращений потребителей, поступивших в Службу:

- 117 941 (89,4 %) обращение поступило в отношении страховых организаций, что на 0,26 % больше показателя 2023 года (рассмотрено и принято решение по существу спора – 117 633 обращения);

- 15 156 (11,1 %) обращений поступило в отношении кредитных организаций, что на 13,76 % больше показателя 2023 года (рассмотрено и принято решение по существу спора – 13 322 обращения);

- 1733 (1,3 %) обращения поступило в отношении микрофинансовых организаций, что на 2,31 % меньше показателя 2023 года (рассмотрено и принято решение по существу спора – 1774 обращения);

<sup>134</sup> В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ежегодно размещается отчет о деятельности финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>).

<sup>135</sup> Далее – Служба.

– 142 (0,1 %) обращения поступило в отношении кредитных потребительских кооперативов<sup>136</sup>, что на 32,7 % меньше показателя 2023 года (рассмотрено и принято решение по существу спора – 211 обращений);

– 411 (0,3 %) обращений поступило в отношении негосударственных пенсионных фондов<sup>137</sup>, что на 114,1 % больше показателя 2023 года (рассмотрено и принято решение по существу спора – 192 обращения);

– 25 (менее 0,1 %) обращений поступило в отношении ломбардов, что на 92,3 % больше показателя 2023 года (рассмотрено и принято решение по существу спора – 13 обращений);

– 1104 (0,8 %) обращения поступило в отношении организаций, осуществляющих иные виды деятельности и не взаимодействующих с финансовым уполномоченным, что на 3,4 % больше показателя 2023 года (рассмотрено и принято решение по существу спора – 1068 обращений).

Более подробная информация о распределении обращений по видам финансовых услуг приведена в табл. 2.3.5.

Таблица 2.3.5

**Распределение обращений по видам финансовых услуг, по данным  
Службы финансового уполномоченного в 2024 году**

Вид договора	2023 год		2024 год	
	количество	доля, %	количество	доля, %
1	2	3	4	5
<b>Страхование</b>	<b>117 633</b>	<b>87,6</b>	<b>117 941</b>	<b>86,4</b>
Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств <sup>138</sup>	93 380	69,6	99 928	73,2
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев	14 190	10,6	7959	5,8
Добровольное страхование транспортных средств <sup>139</sup>	6289	4,7	6091	4,5
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	1785	1,3	1876	1,4
Добровольное медицинское страхование (ДМС)	425	0,3	683	0,5
Страхование финансовых рисков	395	0,3	397	0,3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	386	0,3	295	0,2
Страхование ответственности юридических лиц <sup>140</sup>	344	0,3	334	0,2
Добровольное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств <sup>141</sup>	253	0,2	181	0,1

<sup>136</sup> Далее – КПК.

<sup>137</sup> Далее – НПФ.

<sup>138</sup> Договоры ОСАГО.

<sup>139</sup> В том числе договоры КАСКО (Комплексное Автомобильное Страхование от Кражи и Ущерба – это добровольное страхование автомобиля от повреждений и угона), Гар-страхования (guaranteed asset protection – это дополнительная опция для полиса Каско, при подключении которой можно получить полную первоначальную стоимость машины в случае её угона или полной гибели).

<sup>140</sup> В том числе обязательное страхование ответственности владельца опасного объекта (ОСОПО), обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика (ОСГОП), страхование профессиональной ответственности туроператоров и иное страхование ответственности юридических лиц.

<sup>141</sup> Договоры ДСАГО.

Продолжение табл. 2.3.5

1	2	3	4	5
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	89	<0,1	51	<0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	83	<0,1	134	0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т. ч. неимущественные требования)	14	<0,1	12	<0,1
<b>Деятельность кредитных организаций<sup>142</sup></b>	<b>13 322</b>	<b>9,9</b>	<b>15 158</b>	<b>11,1</b>
Потребительское кредитование	8322	6,2	9454	6,9
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	3299	2,5	4132	3,0
Вклады и накопительные счета	723	0,5	844	0,6
Иные споры с кредитными организациями (в т. ч. неимущественные требования)	656	0,5	401	0,3
Банкоматы (платежные терминалы)	203	0,2	253	0,2
Обменные операции	92	<0,1	36	<0,1
Банкострахование	27	<0,1	36	<0,1
<b>Деятельность микрофинансовых организаций</b>	<b>1774</b>	<b>1,3</b>	<b>1733</b>	<b>1,3</b>
Микрозаймы	1357	1,0	1471	1,1
Иные споры с микрофинансовыми организациями (в т. ч. неимущественные требования)	412	0,3	257	0,2
Привлечение денежных средств (инвестиции)	5	<0,1	5	<0,1
<b>Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным</b>	<b>1068</b>	<b>0,8</b>	<b>1104</b>	<b>0,8</b>
<b>Кредитная кооперация</b>	211	0,2	142	0,1
Привлечение личных сбережений пайщиков (инвестиции)	194	0,1	134	0,1
Займы	10	<0,1	5	<0,1
Иные споры с КПК (в т. ч. неимущественные требования)	7	<0,1	3	<0,1
<b>Деятельность негосударственных пенсионных фондов (НПФ)</b>	<b>192</b>	<b>0,1</b>	<b>411</b>	<b>0,3</b>
Обязательное пенсионное страхование	122	0,1	360	0,3
Негосударственное пенсионное обеспечение	52	<0,1	30	<0,1
Иные споры с НПФ (в т. ч. неимущественные требования)	18	<0,1	21	<0,1
<b>Ломбардная деятельность</b>	<b>13</b>	<b>&lt;0,1</b>	<b>25</b>	<b>&lt;0,1</b>
Займы	6	<0,1	1	<0,1
Иные споры с ломбардами (в т. ч. неимущественные требования)	6	<0,1	10	<0,1
Хранение	1	<0,1	14	<0,1
Общий итог:	134 213	100,0	136 512	100,0

<sup>142</sup> Информация о количестве обращений в отношении кредитных организаций представляется, включая обращения в отношении кредитных организаций – банков по вопросам деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг.



По результатам рассмотрения обращений финансовыми уполномоченными принято 100 301 решение (на 5,0 % больше, чем в 2023 г. – 95 563 решения), в том числе прекращено рассмотрение 10 263 обращений, из них в 5,1 % случаев – в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований потребителей.

В 2024 году 30 443 обращения потребителей не приняты к рассмотрению, из них в 23 668 случаях потребителям отказано в принятии в связи с тем, что обращения не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным. Более подробная информация приведена в табл. 2.3.6.

Таблица 2.3.6

**Информация об обращениях, в принятии которых к рассмотрению отказано в связи с тем, что обращения не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным**

Основания для отказа	Количество, ед.	
	2023 год	2024 год
В соответствии со ст. 19 Закона № 123-ФЗ (обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным), в том числе:	25 607	23 668
Потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию (п. 2 ч.1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	15 453	13 014
Сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей или финансовая организация не включена в реестр, либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным (п. 1 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	8189	9125
Имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 5 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	956	560
Обращение направлено повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению (п. 10 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	435	360
В суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 3 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	246	202
Обращение связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды (п. 8 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	116	164
У финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия, финансовая организация исключена из реестра финансовых организаций соответствующего вида или находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила свое существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность (п. 6 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	84	79
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц (п. 7 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	62	79
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации (п. 9 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	52	77
Текст обращения не поддается прочтению (п. 12 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	9	7
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц (п. 11 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	2	1

*Виды финансовых организаций, в отношении которых поступили обращения и принимались решения финансовым уполномоченным*

1) Страховые организации.

В 2024 году в Службу поступило 117 941 обращение в отношении 86 страховых организаций, что на 0,3 % больше, чем в 2023 году – 117 633, из которых:

- 106 251 (90,1 %) обращение связано с автострахованием;
- 11 678 (9,9 %) обращений содержали требования, вытекающие из договоров по иным видам страхования;
- 12 (менее 0,1 %) обращений касаются иных споров со страховыми организациями, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

Средний размер имущественных требований потребителей по спорам со страховыми организациями в 2024 году составил 284,1 тыс. руб.

За отчетный период в отношении страховых организаций финансовым уполномоченным принято 84 500 решений по существу спора, что на 4,7 % больше, чем в 2023 году – 80 747 решений, из них:

- 79 568 решений по обращениям, связанным с автострахованием, в 31,8 % случаев требования удовлетворены, в 68,2 % случаев отказано в удовлетворении заявленных требований;
- 4932 решения по обращениям, связанным с иными видами страхования, в 29,2 % случаев требования удовлетворены, в 70,8 % случаев отказано в удовлетворении заявленных требований.

Более подробная информация о принятых решениях в сфере страхования приведены в табл. 2.3.7.

Таблица 2.3.7

**Информация о принятых Службой финансового уполномоченного решениях в сфере страхования в 2024 году по сравнению с 2023 годом**

Вид договора	2023 год		2024 год	
	количество решений	доля, %	количество решений	доля, %
ОСАГО	69 178	85,7	75 811	85,7
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	5906	7,3	3253	4,8
Добровольное страхование транспортных средств	3869	4,8	3627	7,3
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	909	1,1	968	1,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	182	0,2	144	0,2
ДМС	172	0,2	209	0,2
Страхование ответственности юридических лиц	167	0,2	163	0,2
Страхование финансовых рисков	149	0,2	143	0,2
ДСАГО	121	0,1	98	0,1
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	60	0,1	32	<0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	34	<0,1	52	0,1
Общин итог:	80 747	100,0	84 500	100,0

## 2) Кредитные организации.

В 2024 году в Службу поступило 15 156 обращений по спорам со 120 кредитными организациями, что на 13,8 % больше, чем в 2023 году – 13 322, из которых:

- 9454 (62,4 %) обращения связаны с кредитованием;
- 4132 (27,3 %) обращения содержали требования, вытекающие из договора банковского счета, а также требования, связанные с переводами денежных средств без открытия банковского счета;
- 1570 (10,3 %) обращений касаются иных споров с кредитными организациями (связаны с договорами банковского вклада, работой банкоматов (платежных терминалов), обменными операциями, хранением ценностей), а также споров, не связанных с имущественными требованиями.

Существенная доля обращений потребителей в сегменте кредитования касалась вопросов, связанных с возвратом платы за предложенные им при кредите продукты, являющиеся «суррогатами» дополнительных услуг, оказываемых третьими лицами.

Рост объема таких обращений напрямую связан с «уходом» банков из страхования заемщиков в альтернативные продукты («суррогаты»), сопряженным с использованием банками в ряде случаев недобросовестных практик, особенно в рамках автокредитования.

Так, одной из альтернатив страхования стала предоставляемая третьими лицами независимая гарантия, предлагаемая банками при заключении кредитного договора. Вместе с тем в отличие от страхования, независимая гарантия ошибочно квалифицируется отдельными кредитными организациями как услуга, которая считается оказанной в момент заключения договора, что лишает потребителя, по мнению таких банков, права на возврат платы за нее при отказе в «период охлаждения».

Помимо независимых гарантий, в качестве «суррогатов» выступают предоставляемые третьими лицами «программы обслуживания», включающие в себя различные консультационные услуги и страхование.

Продажа банками таких программ осуществлялась путем «подключения» к ним заемщика, путем уступки ему прав требования по соответствующему договору либо за счет покупки им опциона. «Подключение» к программе обслуживания любым из обозначенных способов также ошибочно квалифицируется банком как услуга, оказанная в момент заключения договора.

Отметим, что за 2024 год Службой зафиксировано более 160 случаев использования кредитными организациями подобных недобросовестных практик.

Средний размер имущественных требований потребителей по спорам с кредитными организациями в 2024 году составил 153,3 тыс. руб.

За отчетный период в отношении кредитных организаций финансовым уполномоченным принято 5314 решений по существу спора, что на 16 % больше, чем в 2023 году – 4580, из них:

- в 1406 (26,5 %) случаях требования потребителей удовлетворены;
- в 3908 (73,5 %) случаях отказано в удовлетворении заявленных требований.

Более подробная информация о принятых решениях в отношении кредитных организаций приведена в табл. 2.3.8.

Таблица 2.3.8

**Информация о принятых Службой финансового уполномоченного решениях  
в отношении кредитных организаций в 2024 году по сравнению с 2023 годом**

Вид договора	2023 год		2024 год	
	количество	доля, %	количество	доля, %
Кредитование	3204	70,0	3976	74,8
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	1041	22,7	949	17,9
Вклады и накопительные счета	218	4,8	276	5,2
Банкоматы и платежные терминалы	79	1,7	105	2,0
Обменные операции	34	0,7	8	0,1
Общин итог:	4580	100,0	5314	100,0

**3) Микрофинансовые организации.**

В 2024 году в Службу поступило 1733 обращения по спорам со 172 микрофинансовыми организациями, что на 2,3 % меньше, чем в 2023 году – 1774, из которых:

- 1471 (84,9 %) обращение содержало требования, вытекающие из договора потребительского займа (микрозаймы);
- 257 (14,8 %) обращений касаются иных споров с микрофинансовыми организациями, в том числе, не связанных с имущественными требованиями;
- 5 (0,3 %) обращений содержали требования, вытекающие из договоров займа, по которым займодавцем являлся потребитель, а заемщиком – микрофинансовая организация (инвестиции).

Средний размер имущественных требований потребителей по спорам с микрофинансовыми организациями в 2024 году составил 28 тыс. руб.

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято 89 решений по существу спора, из них:

- в 32 (36 %) случаях требования удовлетворены;
- в 57 (64 %) случаях отказано в удовлетворении заявленных требований.

Все решения, вынесенные финансовым уполномоченным, связаны с микрозаймами.

**4) Кредитные потребительские кооперативы.**

В 2024 году в Службу поступило 142 обращения по спорам с 51 кредитным потребительским кооперативом, что на 32,7 % больше, чем в 2023 году – 211, из которых:

- 134 (94,4 %) обращения содержали требования, вытекающие из договоров передачи личных сбережений потребителя кредитному потребительскому кооперативу (инвестиции);
- 5 (3,5 %) обращений содержали требования, вытекающие из договоров займа;
- 3 (2,1 %) обращения касаются иных споров с кредитными потребительскими кооперативами, в том числе, не связанных с имущественными требованиями.

Средний размер имущественных требований потребителей по спорам с кредитными потребительскими кооперативами в 2024 году составил 345 тыс. руб.

Наибольшее количество обращений, связанных с привлечением личных сбережений пайщиков, содержали требования потребителей о возврате денежных средств – 112 шт.

За отчетный период в отношении кредитных потребительских кооперативов финансовым уполномоченным принято 15 решений по существу спора, в 100 % случаев требования удовлетворены. Все решения, вынесенные финансовым уполномоченным, связаны с инвестициями.

5) Негосударственные пенсионные фонды.

В 2024 году в Службу поступило 411 обращений по спорам с 22 негосударственными пенсионными фондами, что на 114,1 % больше, чем в 2023 году – 192, из которых:

- 360 (87,6 %) обращений содержали требования, вытекающие из договоров обязательного пенсионного страхования;

- 30 (7,3 %) обращений содержали требования, вытекающие из договоров негосударственного пенсионного обеспечения;

- 21 (5,1 %) обращение касается иных споров с негосударственными пенсионными фондами, в том числе, не связанных с имущественными требованиями.

Средний размер имущественных требований потребителей по спорам с негосударственными пенсионными фондами в 2024 году составил 295,2 тыс. руб.

Наибольшее количество обращений, связанных с обязательным пенсионным страхованием, приходится на споры о несогласии потребителей с переводом пенсионных накоплений (155 шт.).

За отчетный период в отношении негосударственных пенсионных фондов финансовым уполномоченным принято 118 решений по существу спора, из них:

- в 70 (59,3 %) случаях требования удовлетворены;

- в 48 (40,7 %) случаях отказано в удовлетворении заявленных требований.

6) Ломбарды.

В 2024 году в Службу поступило 25 обращений по спорам с 18 ломбардами, что на 92,3 % больше, чем в 2023 году – 13, из которых:

- 14 (56 %) обращений содержали требования, вытекающие из договоров хранения вещей;

- 10 (40 %) обращений касаются иных споров с ломбардами, в том числе, не связанных с имущественными требованиями;

- 1 (4 %) обращение содержало требования, вытекающие из договора займа.

Средний размер требований потребителей по спорам с ломбардами в 2024 году составил 88,3 тыс. руб.

Наибольшее количество обращений, связанных с хранением, приходится на споры о несогласии потребителей с реализацией невостребованного имущества (11 шт.).

За отчетный период в отношении ломбардов финансовым уполномоченным принято 2 решения по существу спора. В обоих случаях потребителю отказано в удовлетворении заявленных требований. Все решения, вынесенные финансовым уполномоченным, связаны с вопросами хранения вещей.

## 2.4. Жилищно-коммунальные услуги

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) является одной из ключевых отраслей экономики, обеспечивающей население жилищно-коммунальными услугами (далее – ЖКУ). Эти услуги охватывают широкий спектр направлений, включая содержание и эксплуатацию жилищного фонда, водоснабжение и водоотведение, теплоснабжение и электроснабжение, утилизацию твердых коммунальных отходов, а также благоустройство прилегающих территорий. Обеспечение высокого уровня ЖКУ имеет первостепенное значение для создания комфортных и безопасных условий жизни граждан.

Повышение качества и надёжности ЖКУ, обеспечение их доступности и устойчивого развития сферы ЖКХ формируются посредством системы нормативно-правового регулирования. Также в рамках этой системы разрабатываются и утверждаются долгосрочные стратегии, программы и проекты, направленные на создание комфортной городской среды, доступность жилья и улучшение качества жизни на территории Российской Федерации.

Так, на территории Российской Федерации продолжает действовать Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2022 г. № 3268-р. Данная стратегия предусматривает, среди прочего, реализацию долгосрочной комплексной программы модернизации коммунальной инфраструктуры. Эта программа направлена на развитие и модернизацию коммунальной инфраструктуры, что позволит отрасли выдерживать растущие нагрузки в условиях увеличения объёмов строительства и улучшит качество предоставляемых населению коммунальных услуг.

В 2024 году жилищное законодательство претерпело значительные изменения, затрагивающие различные аспекты сферы ЖКХ, включая предоставление коммунальных услуг, проведение капитального ремонта многоквартирных домов и лицензирование деятельности управляющих компаний.

1. С 1 сентября 2024 года вступил в силу приказ Минстроя России от 7 февраля 2024 г. № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства», положения которого обеспечивают более прозрачный и оперативный доступ к данным о предоставлении коммунальных услуг и состоянии жилищного фонда. Коммунальные компании обязаны публиковать показатели качества коммунальных услуг, тарифы, объёмы поставок, сведения об исправности или неисправности приборов учета и другие данные.

2. Федеральный закон от 13 декабря 2024 г. № 463-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и признании утратившей силу части 4 статьи 10 Федерального закона «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» вступающий в силу 1 марта 2025 г. предусматривает возможность направления гражданами предложений по повестке дня общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в электронной форме, а также обеспечивается возможность голосования по вопросам повестки дня общего собрания в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

3. Федеральным законом от 8 августа 2024 г. № 238-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 53 Градостроительного кодекса Российской Федерации» внесены поправки в Жилищный кодекс Российской Федерации, которые корректируют порядок проведения капитальных ремонтов в многоквартирных домах. Основные изменения касаются строительного контроля при капитальном ремонте и проведения технического обследования для определения необходимости капитального ремонта. Теперь основанием для выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в доме на специальном счете должен быть договор строительного подряда. Выбранный подрядчик должен быть членом саморегулируемой организации в области инженерных изысканий, архитектурно-строительного проектирования, строительства, реконструкции и капитального ремонта

объектов капитального строительства. Выполнение строительного контроля стало обязательным требованием, который может проводиться либо региональными властями, либо специализированной организацией, выбранной на общем собрании собственников.

4. Также в Жилищный кодекс Российской Федерации Федеральным законом от 27 ноября 2023 г. № 561-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации» внесены изменения, которые предоставили собственникам многоквартирных домов новые возможности с 1 сентября 2024 г.

В частности, обследование технического состояния многоквартирного дома может быть проведено на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, принятого в соответствии с пунктом 1.3 части 2 статьи 44 Жилищного кодекса Российской Федерации, за счет средств собственников помещений в таком многоквартирном доме. Результаты обследования технического состояния многоквартирного дома, проведенного на основании решения общего собрания собственников помещений многоквартирного дома, должны быть направлены в исполнительный орган субъекта Российской Федерации, отвечающий за реализацию региональной программы капитального ремонта и (или) краткосрочного плана ее реализации. Направление осуществляется в порядке, определённом соответствующим решением общего собрания собственников. Если многоквартирный дом включён в региональную программу капитального ремонта, результаты обследования служат основанием для внесения изменений в эту программу (согласно частям 3 и 4 статьи 167 Жилищного кодекса Российской Федерации). Это положение относится ко всем домам, включая находящиеся в предаварийном состоянии.

5. Более того, принят Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. № 662-ФЗ «О внесении изменений в статьи 193 и 195 Жилищного кодекса Российской Федерации», который направлен на ужесточение требований к руководителям и учредителям управляющих организаций: не привлечение лицензиата к административной ответственности за грубое нарушение лицензионных требований в течение трёх лет, предшествующих дате получения лицензии или дате продления срока её действия; отсутствие в Едином реестре сведений о банкротстве (ЕФРСБ) в последние три года другой управляющей организации с теми же должностными лицами и/или учредителями. Данные положения защищают жильцов от недобросовестных управляющих компаний, предотвращая схемы банкротства управляющих компаний для повторного получения лицензии. Теперь учредители недобросовестных управляющих компаний не смогут под другой вывеской открыть аналогичную организацию.

6. Введен запрет на взимание кредитными организациями, платежными агентами, банковскими платежными агентами комиссионного вознаграждения за перечисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги, пеней за несвоевременное и (или) неполное внесение платы за жилое помещение и коммунальные услуги физическими лицами, которые нуждаются в социальной поддержке Федеральным законом от 19 декабря 2023 г. № 602-ФЗ «О внесении изменений в статью 155 Жилищного кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

7. Конкретизирующие нормы, касающиеся перевода жилых помещений в нежилые и наоборот, согласования и проведения переустройства и перепланировки помещений в многоквартирном доме, а также порядка внесения соответствующих изменений в сведения Единый государственный реестр недвижимости установлены Федеральным законом от 19 декабря 2023 г. № 608-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и Федеральный закон «О государственной



регистрации недвижимости». Поправки данного закона вступили в силу с 1 апреля 2024 г.

Перевод жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое считается завершенным с момента внесения соответствующих изменений в сведения Единого государственного реестра недвижимости относительно назначения помещения. После завершения переустройства или перепланировки помещения в многоквартирном доме необходимо направить уведомление об этом в орган, ответственный за согласование перевода помещений или переустройства.

8. Кроме того, с 1 сентября 2024 г. вступило в силу постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2023 г. № 1744 «Об организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах» (вместе с «Правилами организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах»). Данное постановление действует до 1 сентября 2030 г. и устанавливает правила безопасного использования и содержания указанных устройств. Постановление принято взамен ранее действовавшим Правилам организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июня 2017 г. № 743.

9. Порядок расчета за коммунальные услуги приведен в соответствии с изменениями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 29 августа 2024 г. № 1176. Эти изменения вступят в силу 1 марта 2025 г.

Согласно новым правилам, оплата коммунальной услуги по отоплению в течение отопительного периода может начинаться с начала календарного года, следующего за годом принятия такого решения.

При расчете размера платы за коммунальные услуги будут использоваться сведения о размерах площадей жилых домов и помещений в многоквартирных домах, содержащиеся в документах государственного технического учета, а также в Едином государственном реестре недвижимости (ЕГРН) и иных документах, подтверждающих право владения (пользования) жилым домом или помещением. В случае противоречий между этими документами приоритет будут иметь данные из ЕГРН, и расчёт платы за коммунальные услуги будет производиться исходя из этих данных начиная с расчётного периода, когда исполнителю предоставлены соответствующие сведения из реестра.

В городе Москве устанавливаются особенности определения размера платы за коммунальную услугу по отоплению, включая расчет среднемесячного объема потребления тепловой энергии для целей равномерной оплаты коммунальной услуги в течение календарного года, а также порядок и сроки проведения корректировок платы за коммунальную услугу по отоплению.

Уточнены правила расчета платы за отопление в случае выхода из строя, утраты или истечения срока эксплуатации общедомового прибора учета тепла. В таких ситуациях среднемесячный объем потребляемой тепловой энергии рассчитывается на основе данных о потреблении конкретного многоквартирного дома за фактически отработанные дни с учетом фактической температуры наружного воздуха.

Решения органов государственной власти субъектов Российской Федерации о переходе к оплате коммунальной услуги по отоплению в течение отопительного

периода должны быть приняты не позднее чем за 3 месяца до начала применения нового способа оплаты.

10. Дополнительно скорректированы положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и о региональном государственном лицензионном контроле за такой предпринимательской деятельностью в соответствии с изменениями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 июля 2024 года № 1040, которые вступят в силу с 1 марта 2025 г.

Изменения направлены на реализацию Федерального закона от 25 декабря 2023 г. № 662-ФЗ, которым уточнены лицензионные требования к организациям, управляющим многоквартирными домами. В частности, уточняется состав сведений о соответствии соискателя лицензии лицензионным требованиям, которые указываются в заявлении о предоставлении лицензии.

Срок рассмотрения заявления о продлении срока действия лицензии сокращен с 15 до 10 рабочих дней.

Документ вводит меры ответственности для недобросовестных учредителей и руководителей управляющих организаций. Закрепляется порядок включения сведений об учредителе (участнике) лицензиата в реестр дисквалифицированных лиц.

Сведения об учредителе управляющей компании, лишенной лицензии, доля которого в уставном капитале такой компании превышала 50 %, включают в реестр дисквалифицированных лиц.

Учредителя управляющей компании, лишённой лицензии, чья доля в уставном капитале составляла более 50 %, вносят в реестр дисквалифицированных лиц. Дисквалифицированные лица, исполнявшие функции единоличного исполнительного органа (например, генерального директора) в управляющей компании, не смогут стать учредителем новой управляющей компании с долей свыше 50 % в её уставном капитале.

11. Дератизация, дезинфекция и дезинсекция становятся лицензируемыми видами деятельности (Федеральный закон от 29 мая 2023 г. № 194-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» и статью 44 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»). Согласно Федеральному закону от 26 февраля 2024 г. № 22-ФЗ «О внесении изменений в статью 3 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» и статью 44 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» получить лицензию на такие работы нужно с 1 сентября 2024 г. до марта 2025 г.

Одновременно с этим с 1 сентября 2024 г. в силу вступило Положение о лицензировании деятельности по оказанию услуг по дезинфекции, дезинсекции и дератизации в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 20 марта 2024 г. № 337.

Таким образом, для проведения дезинфекции, дезинсекции и дератизации в многоквартирных домах необходимо обязательное получение лицензии.

В 2023 году тарифы на коммунальные услуги не менялись. Однако Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2023 г. № 3147-р «Об индексах изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации и предельно допустимых отклонениях по отдельным муниципальным образованиям от величины указанных индексов на 2024–2028 годы» были утверждены индексы изменения размера платы за коммунальные услуги для граждан в среднем по субъектам Российской Федерации на

2024 год, а также предельно допустимые отклонения по отдельным муниципалитетам от этих индексов на период до 2028 года.

С 1 июля 2024 г. увеличились средние индексы изменения размера платы за коммунальные услуги. Индексация тарифов варьируется от 4 % до 15 %. Самый низкий индекс установлен для Республики Хакасия, а самый высокий – для Забайкальского края. В Москве индексация тарифов составила около 11 %, в Санкт-Петербурге – 9,8 %.

Допустимые отклонения по отдельным муниципальным образованиям определены в рамках пределов, установленных Правительством Российской Федерации.

Согласно части 1 статьи 157.1 Жилищного кодекса Российской Федерации, размер платы за коммунальные услуги не может превышать установленные региональные максимальные индексы. Предельные индексы формируются на основе средних индексов изменения платы за коммунальные услуги по каждому региону, как указано в части 2 статьи 157.1 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Согласно положениям Федерального закона от 13 июля 2024 г. № 185-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об электроэнергетике», и отдельные законодательные акты Российской Федерации», с 1 сентября 2024 г. в регионах приступили к работе системообразующие сетевые организации. Их основные обязанности включают: взаимодействие с потребителями и энергосбытовыми компаниями в форме единого окна; эксплуатация бесхозяйных электросетевых объектов; устранение масштабных аварий на сетях других территориальных сетевых организаций (ТСО) по решению региональных штабов по обеспечению безопасности электроснабжения; участие в рассмотрении и обсуждении инвестиционных программ сетевых компаний своего региона, а также предложений по тарифам на передачу электроэнергии.

Основные достижения развития сферы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации за 2024 год отражены в Докладе о реализации плана деятельности Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации<sup>143</sup>.

По итогам 2024 года ввод жилья составил 107,8 млн м<sup>2</sup> (119,8 % от плана на 2024 год – 90 млн м<sup>2</sup>), 4,3 млн семей улучшили свои жилищные условия (102,4 % от плана на 2024 год – 4,2 млн семей).

По программе стимулирования программ развития жилищного строительства субъектов Российской Федерации в 2024 году реализованы 120 проектов, в результате которых построено 11,76 млн м<sup>2</sup> жилья, оснащенного необходимой инфраструктурой (112,26 % от плана – 10,4748 млн м<sup>2</sup>). Введено в эксплуатацию 127 объектов (с учетом переходящих объектов с прошлых лет и опережающего финансирования), включая:

- 51 объект инженерной инфраструктуры (водоснабжение, водоотведение, теплоснабжение, очистные сооружения, канализационные коллекторы) общей протяженностью более 450 км;

- 73 объекта дорожной инфраструктуры протяженностью 137,4 км;

- 3 школы на 3129 мест.

Начиная с 2019 года с нарастающим итогом по состоянию на 1 января 2025 г.:

- расселено 13,7 млн м<sup>2</sup> (138 % от 9970,00 тыс. м<sup>2</sup> – плана на 2019–2024 гг.);

- переселено 810,61 тыс. человек (или 144 % от 560,83 тыс. человек – плана на 2019–2024 гг.).

По состоянию на 1 января 2025 г. в рамках реализации федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» с 2019 года благоустроено 31,9 тыс.

<sup>143</sup> <https://www.minstroyrf.gov.ru/docs/420792/>.

общественных территорий (2019 год – 5,9 тыс. общественных территорий, 2020 год – 5,9 тыс. общественных территорий, 2021 год – 5,5 тыс. общественных территорий, 2022 год – 5,3 тыс. общественных территорий, 2023 год – 5,1 тыс. общественных территорий, 2024 год – 4,3 тыс. общественных территорий), что составляет 104 % от запланированного на 2024 год показателя – 31,1 тыс. территорий.

Дополнительно благоустроено 41,1 тыс. дворовых территорий (2019 год – 10,6 тыс. дворов, 2020 год – 8,4 тыс. дворов, 2021 год – 8 тыс. дворов, 2022 год – 5,8 тыс. дворов, 2023 год – 4,8 тыс. дворов), 2024 год – 3,5 тыс. дворов.

Реализованы проекты победителей Всероссийского конкурса лучших проектов создания комфортной городской среды в малых городах и исторических поселениях, не менее ед. нарастающим итогом с 2019 года – 907 проектов (2019 год – 80 проектов, 2020 год – 88 проектов, 2021 год – 158 проектов, 2022 год – 147 проектов, 2023 год – 221 проект, 2024 год – 213 проектов), что составляет 109 % от планового значения на 2024 год – 832 проектов.

По состоянию на 1 января 2025 г., по данным ежемесячного мониторинга прирост качества городской среды по отношению к 2019 году составил 30 % (143 % от планового показателя на 2024 год – 21 %).

Индекс качества городской среды по Российской Федерации за 2024 год составил 220 баллов. Доля городов с благоприятной средой составила 82,4 % – их число достигло 920.

Индекс качества городской среды – это зеркало преобразований, произошедших в российских городах. Он отражает не только достигнутые успехи, но и стремления к созданию максимально комфортных условий для жизни граждан. Кроме того, он подсвечивает состояние города, где видно, каким территориями и какими сферами необходимо было пристальнее всего заниматься. Индекс формировался по 36 ключевым индикаторам, охватывающим благоустройство, безопасность, доступность инфраструктуры, экологию, разнообразие и современность городской среды, а также эффективность муниципального управления. Максимальная возможная оценка – 360 баллов. Города, набравшие более 181 балла, получили статус благоприятных для проживания.

По итогам прошлого года все крупнейшие города признаны благоприятными. Впервые Омск и Волгоград превысили показатель в 181 балл. Неизменными лидерами на пьедестале остались Москва и Санкт-Петербург, а на третье место поднялась Казань. Среди больших городов, количество жителей которых составляет от 100 до 250 тыс., благоприятными стали 86 из 92.

Высокий результат Индекса качества городской среды показали Республика Саха Якутия, Чеченская Республика, Республика Северная Осетия – Алания, Рязанская область, Ставропольский Край, Тульская область, Челябинская область, Республика Татарстан, Ханты-Мансийский автономный округ, Калининградская область, а также Республика Крым.

Среди городов с численностью жителей от 250 тыс. до 1 млн человек комфортными признаны все 62 города. Высокий результат прироста качества городской среды показали города Симферополь, Тула и Рязань<sup>144</sup>.

По состоянию на 1 января 2025 г. доля граждан, принявших участие в решении вопросов развития городской среды от общего количества граждан в возрасте от 14 лет, проживающих в муниципальных образованиях, на территории которых реализуются проекты по созданию комфортной городской среды, составила 32,1 % (107 % от планового показателя на 2024 год – 30 %).

<sup>144</sup> <https://www.minstroyrf.gov.ru/press/itogi-indeksa-kachestva-gorodskoy-sredy-za-2024-god/>.

В 2024 году во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» разработан и утвержден паспорт национального проекта «Инфраструктура для жизни» (протокола заочного голосования членов президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 20 декабря 2024 г. № 12пр).

Контрольная (надзорная) деятельность представляет собой организационно-правовой механизм, обеспечивающий законность и прозрачность сферы ЖКХ, осуществляемый уполномоченными органами власти. Эти органы оценивают соблюдение обязательных требований, которые входят в предмет контроля (надзора).

Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» предусматривает утверждение перечня нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора).

Согласно части 5 статьи 8 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, подлежит размещению на официальных сайтах органов государственной власти, осуществляющих государственный контроль (надзор), предоставление лицензий и иных разрешений, аккредитацию, с текстами действующих нормативных правовых актов. Порядок размещения и актуализации перечней нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Вопросы предоставления жилищных и коммунальных услуг собственникам и пользователям жилых помещений в многоквартирных домах и жилых домов относятся к жилищным отношениям, регулируемым нормами Жилищного кодекса Российской Федерации (статья 4 Жилищного кодекса Российской Федерации).

В соответствии со статьей 20 Жилищного кодекса Российской Федерации и постановлением Правительства Российской Федерации от 11 июня 2013 г. № 493 «О государственном жилищном надзоре» проверка соблюдения обязательных требований жилищного законодательства является компетенцией органов государственного жилищного надзора.

Полномочия по оценке соблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, установленных нормативными правовыми актами жилищного законодательства, регулирующими, в том числе, отношения с участием граждан потребителей (в частности, касающихся принятия соответствующих мер по пресечению нарушений обязательных требований жилищного законодательства), отнесены к исключительной компетенции органов регионального государственного жилищного надзора.

Контроль за соблюдением законодательства в сфере регулирования тарифов (цен) в сфере жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение, водоотведение, теплоснабжение, обращение с отходами, жилищные услуги, управление многоквартирными домами), осуществляет Федеральная антимонопольная служба (далее – ФАС России).

Так, приказом ФАС России от 15 июля 2024 г. № 473/24 «О внесении изменений в приказы ФСТ России от 13 июня 2013 г. № 760-э, от 27 декабря 2013 г. № 1746-э и от 12 апреля 2013 г. № 91» внесены изменения в методические указания по расчету

регулируемых цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, которые вступят в силу с 1 марта 2025 г.

Документ подразумевает, что в случаях, когда компании получают экономию средств за счет внедрения цифровых решений, например, установление «умных» счетчиков, то организации ЖКХ будут перенаправлять её на обновление инфраструктуры. Ранее региональные тарифные органы могли исключать полученную экономию из необходимой валовой выручки.

Кроме того, цифровизация процессов позволит в некоторых ситуациях экономить гражданам на оплате коммунальных услуг. Например, когда не установлены приборы учета или потребитель не передает показания в управляющую компанию, то плата начисляется по нормативу.

При установлении счетчиков, в том числе и «умных», информация автоматически передается в сроки. Это приводит к корректному измерению объемов потребления коммунальных ресурсов, а потребитель оплачивает именно то количество, которое использовал. Это позволит обеспечить прозрачность расчетов, нивелировать потери, а также выявлять факты незаконного начисления платы за непоставленные воду или тепло.

Таким образом, потребители могут ожидать более справедливую плату за услуги ЖКХ, которые основаны на реальных затратах, и улучшенные решения для автоматизации различных процессов при взаимодействии с ресурсоснабжающими и управляющими компаниями<sup>145</sup>.

ФАС России проверяет обоснованность установленных тарифов на коммунальные услуги и вправе отменить их, если они не соответствуют законодательству. Органы регионального государственного жилищного надзора осуществляет контроль за правильностью расчета платы за услуги ЖКХ в итоговой квитанции, обеспечивая ее точность и соответствие установленным нормам.

Роспотребнадзор и его территориальные органы в сфере ЖКХ осуществляют оценку соблюдения тех обязательных требований, которые относятся к предметам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора)<sup>146</sup>.

Так, применительно к федеральному государственному контролю (надзору) в области защиты прав потребителей отмечаем, что с вступлением с 1 июля 2024 г. в силу Федерального закона от 19 декабря 2023 г. № 602-ФЗ «О внесении изменений в статью 155 Жилищного кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» соответствующий перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках названного вида контроля (надзора), был дополнен частью 20 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации, определяющей взимание комиссионного вознаграждения с физических лиц, которые нуждаются в социальной поддержке.

В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 36 261 обращение по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, что на 0,2 % больше, чем в 2023 г. (36 197 обращений).

<sup>145</sup> <https://fas.gov.ru/news/33391>.

<sup>146</sup> [https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen\\_na.php](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2015 по 2024 год представлена на рис. 2.4.1.



**Рис. 2.4.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 2015–2024 гг.

В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (36 261) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (29 241), составила 80,6 %, что выше уровня предыдущего года на 2,2 %, из которых 1848 (5,1 %) устных и 34 413 (94,9 %) письменных обращений.

Число обращений в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства от органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2024 г. 5061 (14,0 %), что меньше по сравнению с 2023 г. (14,8 % или 5365 единиц).

За 2024 г. рассмотрено 35 029 обращений, из которых в 58,5 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (20 481 обращение), 50,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (17 543 обращения), 0,46 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (161 обращение) и 0,005 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (2 обращения).

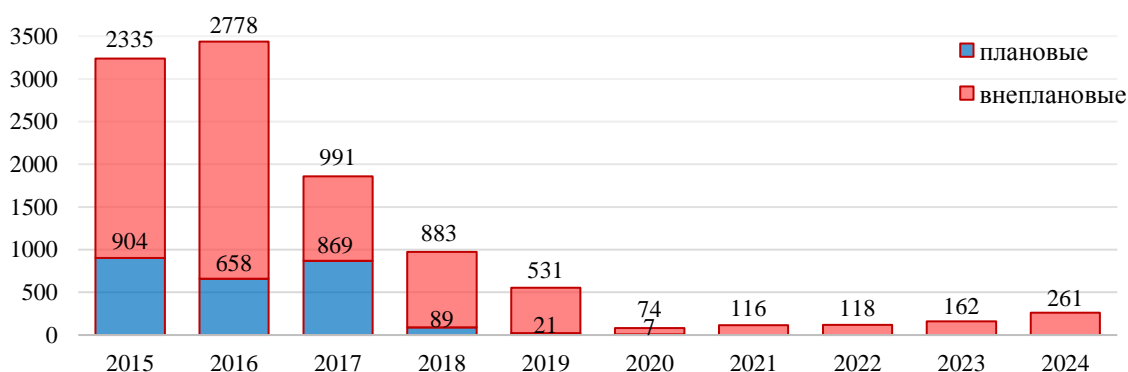
По результатам рассмотрения обращений в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, по фактам выявленных нарушений в 2024 году составлено 56 протоколов об административных правонарушениях (в 2023 г. рассмотрено 34 477 обращений, составлено 50 протоколов); подано 179 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном пунктом 7 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2023 г. – 290 исков); 1 материал направлен для решения вопроса о возбуждении уголовного дела в правоохранительные органы (в 2023 г. не направлялись).

Всего в 2024 году в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 261 контрольное (надзорное) мероприятие (в 2023 году – 162 ед.), что свидетельствует о росте данного показателя по сравнению с 2023 годом на 1,6 раза. Так, в 2024 году проведены следующие КНМ:

- 5 проверок (1,9 %), из них: 2 выездные проверки (40,0 %) и 3 документарных проверки (60,0 %);
- 68 (26,1 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 188 (72,0 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

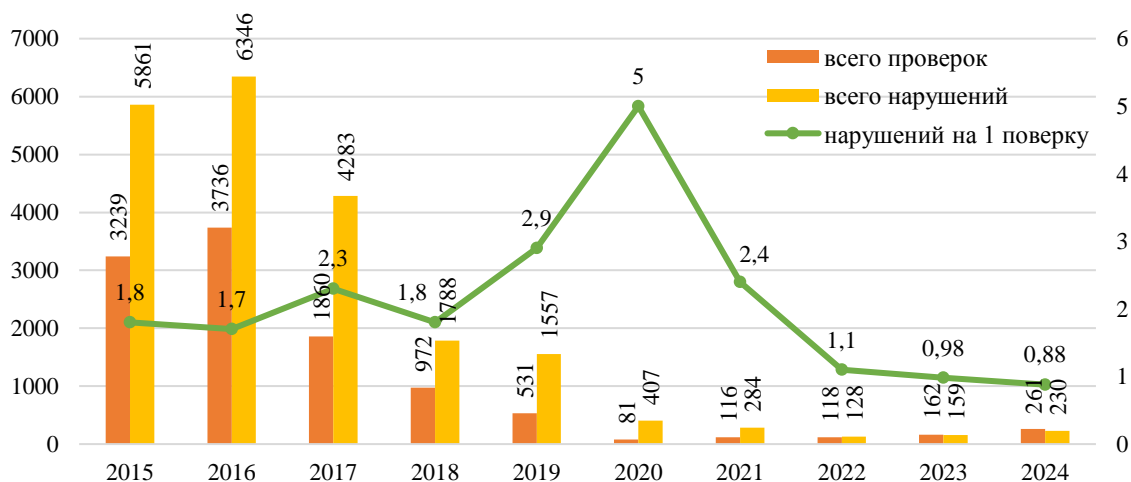
Таким образом, при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 1,9 % (5 ед.) КНМ с взаимодействием с контролируемым лицом и 98,1 % КНМ без взаимодействия с контролируемым лицом (256 ед.).

Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2015 по 2024 год представлена на рис. 2.4.2–2.4.3.



**Рис. 2.4.2.** Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства по Российской Федерации за 2015–2024 гг.

Динамика выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2015 года по 2024 год представлена на рис. 2.4.3.



**Рис. 2.4.3.** Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 2015–2024 гг.



Всего в 2024 году в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства должностными лицами Роспотребнадзора выявлено 230 нарушений.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг. представлена в табл. 2.4.1.

Таблица 2.4.1

**Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

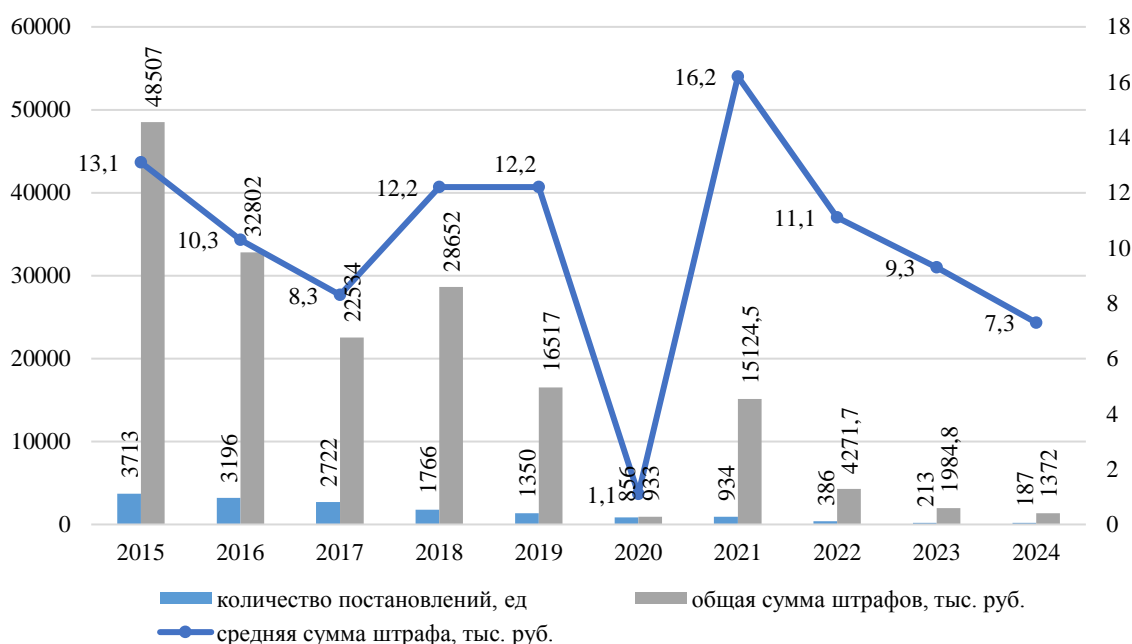
Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Выявлено нарушений, всего	5861	6346	4283	1788	1557	407	284	128	159	230
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	3581	4153	2734	1064	1024	162	145	81	122	177
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	400	595	259	140	70	9	18	2	18	34
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	93	154	103	74	33	1	1	1	2	1
Статьи 8 – 10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	2330	2591	1747	577	497	80	86	54	74	82
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	58	84	63	16	12	–	–	1	–	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	294	262	225	66	110	35	19	5	15	33
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	394	444	328	199	302	34	21	18	13	25

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 137 протоколов об административном правонарушении (в 2023 г. – 164 протокола).

В 2024 г. вынесено 187 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2023 г. – 213 постановлений), из них 118 (63,1 %) постановлений о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 69 (36,9 %) – административного штрафа на общую сумму 1372,0 тыс. руб. (в 2023 г. – 1984,8 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа составляет 7,3 тыс. руб. (в 2023 г. – 9,3 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы

штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2024 гг. представлена на рис. 2.4.4.



**Рис. 2.4.4.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2024 гг.

В 2024 году доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения незначительно увеличилась, составив 63,1 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2023 г. – 52,6 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2024 году направлено 25 дел об административных правонарушениях в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (в 2023 году направлено 5 дел), что свидетельствует об увеличении количества направленных дел в суда в 5 раз по сравнению с 2023 годом.

Одновременно с контрольной (надзорной) деятельностью действующее законодательство предусматривает проведение профилактических мероприятий, одной из основных целей проведения которых является предупреждение совершения правонарушений.

В 2024 году проведено 4938 профилактических мероприятий, из них: объявление предостережения – 515, консультирование – 2659, профилактический визит – 98, информирование – 1630.

Профилактические мероприятия направлены на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности контролируемых лиц, предоставляющих ЖКУ, о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению.

Также территориальные органы Роспотребнадзора активно осуществляют судебную защиту нарушенных прав потребителей при оказании ЖКУ.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей ЖКУ в 2024 году территориальными

органами Роспотребнадзора дано 1326 заключений, из которых судом рассмотрено 1023 и в 94,4 % (966) случаев требования потребителей были удовлетворены.

При участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора по делу в целях защиты прав потребителей в 2024 г. достигнуты достаточно высокие суммы присужденных денежных средств потребителям – в пользу потребителей присуждено 170 543,9 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда 7382,5 тыс. руб.

В 2024 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 406 исков (в защиту прав конкретного потребителя – 156, в защиту неопределенного круга потребителей – 239, в защиту прав группы потребителей – 11), из них 327 исков рассмотрено судами, 98 % (320) от рассмотренных судами исков подлежали удовлетворению. Сумма присужденных денежных средств потребителям составила 9964,2 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда 1611,5 тыс. руб.

Ряд исковых заявлений в защиту прав конкретных потребителей касался невыполнения обязанностей, связанных с надлежащим содержанием общего имущества и невыполнения обязанностей в рамках договорных отношений, ненадлежащего оказания ЖКУ.

Так, к примеру, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах конкретного потребителя было подано исковое заявление к управляющей компании о возмещении материального ущерба, причиненного в результате затопления квартиры, компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Затопление квартиры произошло из-за попадания атмосферных осадков через кровельные конструкции ввиду ненадлежащего исполнения подрядной организацией обязательств по проведению капитального ремонта крыши многоквартирного дома, в котором находится квартира истца. Установлено, что ответственным лицом по данному происшествию является региональный фонд содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах, заключивший соответствующий договор с подрядчиком.

Рассмотрев материалы дела, мировой судья судебного участка Свердловской области частично удовлетворил исковые требования о возмещении причиненного ущерба, связанного с повреждением имущества истца, а также о компенсации расходов на оплату услуг независимого оценщика.

Также территориальные органы в суде защищают права неопределенного круга потребителей.

Например, Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области обратилось в суд в интересах неопределенного круга потребителей, использовавших платежный терминал газораспределительной организации для оплаты услуги «Газоснабжение». Данный терминал располагался в абонентском участке организации и не позволял произвести оплату за услугу в сумме, указанной в квитанции (если сумма ежемесячного платежа состоит из суммы не кратной пяти рублям) в наличной форме. Касса по приему платежей в газораспределительной организации также отсутствовала.

По Правилам о предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354, граждане имеют право выбирать способ оплаты услуг. Статья 16.1 Закона «О защите прав потребителей» прямо устанавливает обязанность продавца (исполнителя) обеспечивать возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Суд установил, что действиями газораспределительной организации были нарушены права потребителей на своевременную и полную оплату газа удобным способом, включая возможность вносить платежи наличными и получать сдачу, если размер платежа отличается от целых чисел, кратных пяти рублям.

Решением суда исковые требования были удовлетворены: действия организации признаны неправомерными, и на нее возложена обязанность организовать прием платежей за газ наличными денежными средствами с возможностью выдачи сдачи потребителям при внесении неполных сумм.

Многие иски в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей касаются качества коммунальных услуг, а именно предоставление услуги холодного водоснабжения ненадлежащего качества

Управлением по Забайкальскому краю было подано четыре исковых заявления в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей к водоканалу и управляющим организациям. Основанием для подачи исков стали результаты проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия в виде выездного обследования с проведением отбора и исследований проб воды холодного и горячего водоснабжения на всех этапах системы водоснабжения, по которым осуществляется транспортировка питьевой воды к потребителю в границах эксплуатационной ответственности.

Исследования показали, что предоставляемая населению вода не соответствует требованиям, установленным к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения.

Центральный районный суд города Читы рассмотрел исковые заявления и принял следующее решение: деятельность водоканала и управляющих организаций признана противоправной в части поставки некачественного водоснабжения гражданам; водоканал и управляющие компании обязаны предпринять немедленные меры для приведения качества поставляемой холодной воды в полное соответствие с нормативами; управляющие организации обязаны провести перерасчет стоимости коммунальной услуги по холодному водоснабжению и услугам по содержанию и текущему ремонту внутридомового инженерного оборудования водоснабжения, полностью освобождая потребителей от оплаты за периоды оказания услуг ненадлежащего качества; водоканал должен произвести перерасчет платы за холодное водоснабжение для жителей региона, обеспечив полный возврат средств за потребление некачественной воды в соответствующих временных рамках.

Территориальными органами Роспотребнадзора применяется также практика защиты прав группы лиц.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в Камышловский районный суд Свердловской области направлено исковое заявление в защиту группы граждан к муниципальному унитарному предприятию и водоканалу о признании противоправными действий по поставке некачественной холодной (питьевой) воды.

Основанием стало коллективное обращение граждан о низком качестве питьевой воды. В рамках рассмотрения коллективного обращения было проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия, а именно: выездное обследование с отбором проб питьевой воды и проведением лабораторных испытаний. Проведенная проверка подтвердила несоответствие воды стандартам по ряду показателей (бор, железо, мутность).

Суд частично удовлетворил требования, признав действия водоканала нарушающими действующее законодательство. Ответчика обязали обеспечить поставку качественной питьевой воды, соответствующей нормативам, а также

опубликовать решение суда в средства массовой информации и выполнить его в установленный срок.

## 2.5. Долевое строительство жилья

Долевое строительство жилья остается наиболее актуальным сегментом на рынке недвижимости, которое позволяет гражданам приобрести жилье на выгодных условиях.

Согласно данным аналитического обзора «Итоги 2024 года в жилищной сфере», подготовленного Аналитическим центром АО «ДОМ.РФ»<sup>147</sup>, в 2024 г. показатели жилищного строительства почти не уступали результатам рекордного предыдущего года. Так, в Российской Федерации введено в эксплуатацию 108 млн м<sup>2</sup> жилья (–2 % к 2023 г.): ввод многоквартирных домов (далее – МКД) замедлился после пика прошлого года, тогда как сегмент индивидуального жилищного строительства (далее – ИЖС), напротив, выступил драйвером и достиг нового максимума, на который пришлось 58 % всего ввода жилья (рис. 2.5.1).



Рис. 2.5.1. Соотношение ввода в эксплуатацию жилья в 2024 году МКД и ИЖС

Портфель строящегося жилья (114,4 млн м<sup>2</sup>) обновил максимум на конец года, превысив уровень 2019 г. Динамика объема строительства многоквартирного жилья за 2019–2024 гг. представлена на рис. 2.5.2.

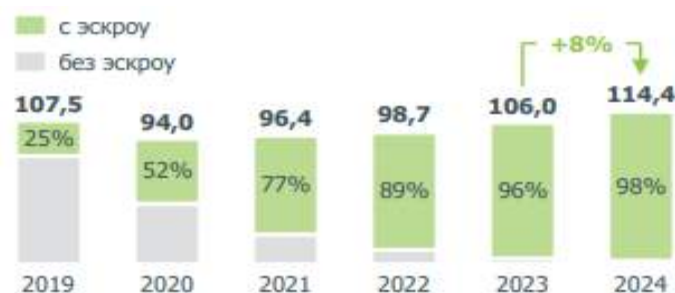


Рис. 2.5.2. Динамика объема строительства многоквартирного жилья в период 2019–2024 гг., млн м<sup>2</sup>

Значительный прирост портфеля многоквартирного жилья стал следствием активного вывода на рынок новых проектов: по итогам 2024 г. застройщики запустили

<sup>147</sup> file:///C:/Users/rodionova\_ke/Downloads/Итоги %202024 %20года %20в %20жилищной %20сфере.pdf.

сопоставимый с прошлым годом объем жилья (48 млн м<sup>2</sup>), нарастив строительство в регионах за пределами топ-10 (см. рис. 2.5.3).



Рис. 2.5.3. Портфель строящегося жилья на конец 2024 года

Так, согласно данным Доклада о реализации плана деятельности Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации в 2024 году в рамках стимулирования программ развития жилищного строительства субъектов Российской Федерации реализованы 120 проектов жилищного строительства, построено 11,76 млн м<sup>2</sup> жилья, обеспеченного необходимой инфраструктурой (112,26 % от плана – 10,4748 млн м<sup>2</sup>). Фактический ввод жилья в эксплуатацию за 2024 год представлен на рис. 2.5.4.<sup>148</sup>

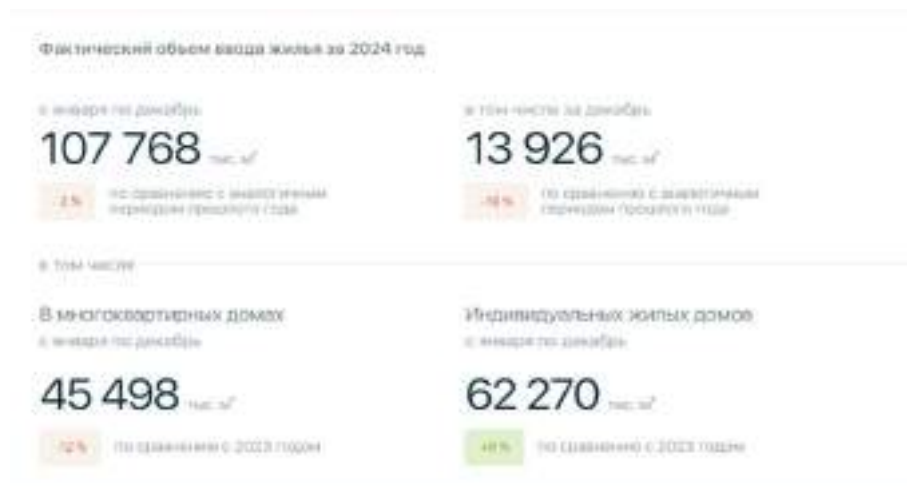
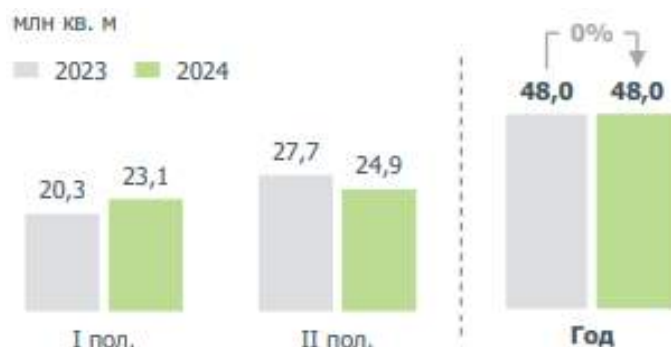


Рис. 2.5.4. Ввод жилья в эксплуатацию в 2024 году по данным ЕИСЖС

При этом темп вывода на рынок новых проектов не снижался даже после завершения «Льготной ипотеки»: в II полугодии запущено 24,9 млн м<sup>2</sup>, что на 8 % больше, чем в I полугодии (23,1 млн м<sup>2</sup>). Указанное связано с тем, что застройщикам экономически выгоднее было запустить продажи, чтобы снизить ставку по проектному финансированию (ПФ).

Динамика роста новых проектов жилищного строительства за 2023–2024 гг. представлена на рис. 2.5.5.

<sup>148</sup> [https://наш.дом.пф/аналитика/ввод\\_жилья?utm\\_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f](https://наш.дом.пф/аналитика/ввод_жилья?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f).



**Рис. 2.5.5.** Динамика роста новых проектов жилищного строительства за 2023–2024 гг., млн м<sup>2</sup>

В 2024 г. застройщики ввели 35,1 млн м<sup>2</sup> многоквартирного жилья (на основании размещенных в ЕИСЖС разрешений на ввод), что на 12 % меньше, чем в 2023 г. Еще в прошлом году введено 10,4 млн м<sup>2</sup> в многоквартирных домах, которые возводились без привлечения средств дольщиков.

В результате запуска новых проектов превысили ввод многоквартирных домов в 2024 г. на 37 % (в 2023 г. – на 20 %). Запасы строящегося жилья (количество лет, в течение которых объем строящегося жилья будет обеспечивать текущие объемы ввода даже при отсутствии новых запусков) увеличились до 3,3 лет в 2024 г. с 2,7 лет в 2023 г.

Согласно сведениям Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Росреестр) в Российской Федерации за январь – декабрь 2024 года<sup>149</sup> зарегистрировано 811 381 договор участия в долевом строительстве (далее – ДДУ), что на 19,6 % меньше, чем в 2023 году (1 009 277 договоров).

Количество зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве, которыми предусмотрена обязанность участника долевого строительства внести денежные средства на счета эскроу, в 2024 году составила 768 737 ед.

По данным Росреестра, в 2024 г. населением Российской Федерации зарегистрировано 569 тыс. ДДУ на жилые помещения, что на 26 % меньше, чем в 2023 г., но на 5 % больше показателя 2022 г.

В отчетный год доля сделок с ипотекой снизилась до 83 % с 89 % в 2023 г. за счет льготных программ (435 тыс. ДДУ, –34 % к 2023 г.). Спад пришелся на вторую половину года, когда завершилось действие «Льготной ипотеки». Доля ипотечных сделок во II полугодии составила 72 % после 91 % – в I полугодии.

Несмотря на рост ставок, число сделок по рыночной ипотеке увеличилось до 37 тыс. ДДУ (+31 % г/г) в условиях рекордного роста доходов населения и распространения ипотечных программ от застройщиков и банков (покупка сниженной ставки за комиссию, субсидирование от застройщика, траншевая ипотека и т. д.). Количество сделок без ипотеки выросло до 97 тыс. ДДУ за 2024 г. (+9 % г/г), во многом благодаря распространению рассрочки от застройщиков.

Динамика ДДУ на жилые помещения, зарегистрированных населением в 2020–2024 гг., представлена на рис. 2.5.6.

<sup>149</sup> <https://rosreestr.gov.ru/open-service/statistika-i-analitika/~svedeniya--analiticheskie-otchety-ca/>.





**Рис. 2.5.6.** Динамика зарегистрированных населением ДДУ на жилые помещения за 2020–2024 гг., тыс. шт.

В 2024 г. обеспеченность продаж запусками новых проектов выросла до уровня, выше которого может появиться риск затоваренности:

- четвертый год запуски новых проектов превышают продажи: в 2024 г. – в 1,7 раза, в 2021–2023 гг. – в 1,2–1,4 раза;
- в результате срок реализации непроданного строящегося жилья увеличился до 3 лет с 2 лет в 2023 г. (должен составлять 2–3 года).

Динамика запуска новых проектов по соотношению к уровню продаж в 2020–2024 гг. представлена на рис. 2.5.7.



**Рис. 2.5.7.** Динамика запуска новых проектов по соотношению к уровню продаж за 2020–2024 гг.

Даже в условиях охлаждения спроса распроданность строящихся домов с близкими сроками ввода остается выше нормы: в проектах с плановым вводом в 2025 г. реализовано 50 % площадей при норме 47 % с учетом текущего уровня стройготовности.

Вместе с тем, при сохранении высоких ставок и низкого объема продаж без дополнительных мер поддержки в зоне риска оказываются проекты с дальними сроками ввода, а также новые запуски.

Территориальное распределение запусков становится все более сбалансированным: в 2024 г. половина объема выведенных на рынок проектов пришлась на регионы вне топ-10 (по объему строящегося жилья на 01.01.2025). Доля регионов вне 10 крупнейших в объеме запусков растет второй год подряд и с 2022 г. увеличилась на 6 п.п. (рис. 2.5.8).

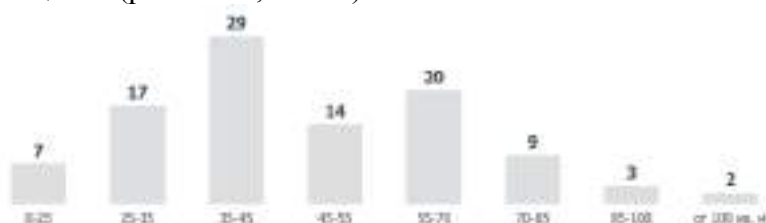


**Доля регионов вне топ-10 в общем объеме запусков новых проектов в 2024 г. достигла 50%**

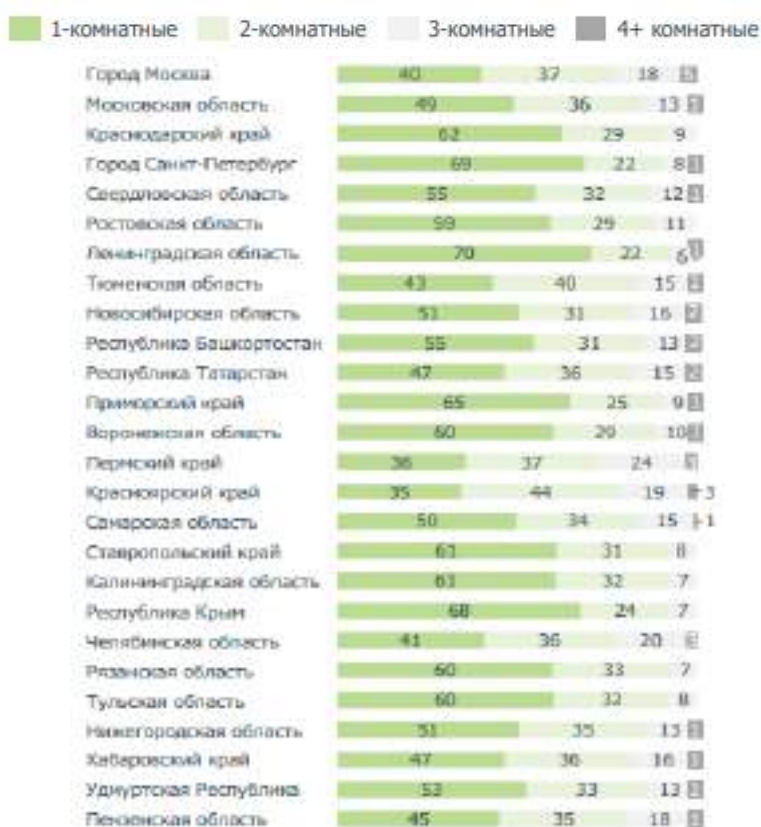
Регион	за 2024 г., млн кв. м	Δ к 2023 г., %	Доля в общем объеме запусков, %
1 Москва	5,6	-3	11,6
2 Московская обл.	2,8	-29	5,9
3 Краснодарский кр.	2,6	+20	5,4
4 Санкт-Петербург	1,4	-37	2,9
5 Свердловская обл.	2,6	+29	5,4
6 Ростовская обл.	2,5	+34	5,3
7 Ленинградская обл.	1,4	-19	2,9
8 Тюменская обл.	1,7	-8	3,6
9 Новосибирская обл.	1,4	-14	2,9
10 Респ. Башкортостан	1,7	+29	3,6
<b>ТОП-10, всего</b>	<b>23,8</b>	<b>-3</b>	<b>49,6</b>
<b>Прочие</b>	<b>24,2</b>	<b>+4</b>	<b>50,4</b>

**Рис. 2.5.8.** Запуски новых проектов по регионам в 2024 г.

Как и в предыдущие годы, в 2024 году застройщики продолжали снижать площадь квартир в новых проектах. Продолжала расти популярность малогабаритных квартир и студий (площадью до 35 м<sup>2</sup>), которые, в том числе, приобретались в инвестиционных целях (рис. 2.5.9, 2.5.10).



**Рис. 2.5.9.** Распределение количества строящихся квартир по площади в 2024 году, %



**Рис. 2.5.10.** Квартирография в регионах с объемом строящегося жилья более 1 млн м<sup>2</sup>, %

В 2024 году законодательство в сфере долевого строительства претерпело ряд существенных изменений, затрагивающих отношения с участием потребителей.

Так, 1 сентября 2024 г. вступил в силу Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 266-ФЗ, предусматривающий следующие изменения в Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»:

- установлен исчерпывающий перечень применяемых к застройщику мер гражданско-правовой ответственности (в том числе неустоек (штрафов, пеней), процентов), связанных с заключением, исполнением, изменением и (или) прекращением договора;

- изменён (сокращен) гарантийный срок для объекта долевого строительства, за исключением технологического и инженерного оборудования, входящего в состав такого объекта долевого строительства, установленный договором, с 5 до 3 лет;

- изменена ответственность за нарушение срока устранения недостатков (дефектов) объекта долевого строительства, исполнения требования о соразмерном уменьшении цены договора, требования о возмещении расходов участника долевого строительства на устранение недостатков (дефектов). Теперь застройщик уплачивает участнику долевого строительства за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действовавшей в период соответствующего нарушения, от стоимости расходов, необходимых для устранения недостатков (дефектов), или от суммы, подлежащей возмещению участнику долевого строительства;

- если договор долевого участия в строительстве заключен с гражданином, приобретающим жилое помещение исключительно для личных нужд, неустойка (пеня) потребителю уплачивается застройщиком в двойном размере, но не более стоимости расходов, необходимых для устранения недостатков (дефектов);

- если недостаток (дефект) объекта долевого строительства (жилого помещения) является основанием для признания его непригодным для проживания, размер неустойки (пени), предусмотренной настоящей частью, рассчитывается от цены договора.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору сторона, не исполнившая своих обязательств или ненадлежаще исполнившая свои обязательства, обязана:

- уплатить другой стороне предусмотренные настоящим Федеральным законом и договором неустойки (штрафы, пени), проценты;

- возместить в полном объеме причиненные убытки сверх таких неустоек (штрафов, пеней), процентов.

При этом не могут быть взысканы неустойки (штрафы, пени), проценты, не предусмотренные 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» и договором.

Изменения коснулись также штрафа от присужденной судом суммы потребителю. Так, при удовлетворении судом требований гражданина – участника долевого строительства, заключившего договор исключительно для личных нужд, суд в дополнение к присужденной в пользу потребителя сумме взыскивает с застройщика штраф в размере 5 % процентов от присужденной судом суммы, если данные требования не были удовлетворены застройщиком в добровольном порядке.

В 2024 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 1741 обращение по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, что на 12,0 % больше, чем в 2023 году (1555 обращений).

В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (1389) составила 79,7 % (в 2023 г. – 82,5 %), из которых 41 (2,9 %) устных и 1348 (97,1 %) письменных обращений.

Число обращений в сфере долевого строительства от органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2024 г. 299 или 17,5 % (в 2023 г. – 265 обращений, 17,0 %).

За 2024 г. рассмотрено 1669 обращений, из которых в 79,6 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (1329 обращений); 265 обращений (15,8 %) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; 2,0 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (33 обращения); обращений, послуживших основанием для проведения административного расследования, не поступало.

По результатам рассмотрения обращений в сфере долевого строительства, по фактам выявленных нарушений в 2024 году составлено 11 протоколов об административных правонарушениях (в 2023 г. рассмотрено 1499 обращений, протоколы об административных правонарушениях не составлялись); подано 284 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном пунктом 7 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2023 г. – 242 иска); материалы для решения вопроса о возбуждении уголовных дел в правоохранительные органы в 2023 и 2024 годах не направлялись.

Всего в 2024 году в сфере долевого строительства территориальными органами Роспотребнадзора проведено 112 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия (в 2023 году – 64 ед.), из них:

- 2 (1,8 %) выездных обследований;
- 110 (98,2 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства за 2015–2024 гг. представлена в табл. 2.5.1.

Таблица 2.5.1

**Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере долевого строительства при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений, всего	1028	416	287	152	388	223	124	186	153	164
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	575	235	156	75	259	125	61	72	132	116
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	3	1	3	0	6	6	4	1	9	13

Продолжение табл. 2.5.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	149	98	32	17	49	20	11	17	10	12
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	2	1	6	0	0	1	0	0	0	21
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	197	82	86	45	186	84	32	49	102	62
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	222	53	28	12	18	13	14	5	11	8

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства по фактам выявленных нарушений должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 18 протоколов об административном правонарушении (в 2023 году – 13 протоколов).

В 2024 году вынесено 420 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2023 г. – 653 постановления), из них 243 (57,9 %) постановлений о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 177 (42,1 %) – административного штрафа на общую сумму 534,5 тыс. руб. (в 2023 г. – 248,3 тыс. руб.).

В 2024 году на рассмотрение в судебные органы направлено 7 дел об административных правонарушениях в сфере долевого строительства (в 2023 году направлено 13 дел).

С целью защиты прав граждан в связи с недобросовестными действиями застройщиков территориальными органами Роспотребнадзора было подано в суд 53 иска, из них, в защиту конкретного потребителя – 46, в защиту неопределенного круга потребителей – 5, в защиту группы потребителей – 2. Всего судом рассмотрено 43 иска, из которых по 42 (97,7 %) искам принято решение в пользу потребителя (в защиту конкретного потребителя – 38, в защиту неопределенного круга потребителей – 4). Всего присуждено денежных средств потребителям 15 535,7 тыс. руб., из них моральных вред составил 503 тыс. руб.

Однако, как и в предыдущие годы территориальными органами Роспотребнадзора судебная защита прав потребителей была связана с участием в суде в качестве органа государственного надзора для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей при споре с недобросовестными застройщиками. Таких заключений в 2024 году было дано 2472. Из рассмотренных 2154 дел, по которым были даны заключения, исковые требования удовлетворены по 2105 делам. Всего присуждено потребителям 1 427 304,6 тыс. руб., из них моральных вред составил 18 934,9 тыс. руб.

Основными вопросами послужившими основаниями для судебной защиты прав потребителей являлись устранение недостатков объектов долевого строительства, а также включение в договор долевого участия условий, ущемляющих права потребителей.

***Примеры судебной практики по делам о защите прав потребителей  
в сфере долевого строительства***

1. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области ознакомившись с исковыми требованиями потребителя к застройщику о взыскании неустойки поддержало требования и предоставило в суд заключение в защиту прав потребителя по следующим основаниям.

В связи с ненадлежащим исполнением ответчиком обязательств по договору участия в долевом строительстве, выразившихся в несвоевременном возмещении расходов по устранению недостатков в объекте долевого строительства по требованию гр. С., по мнению потребителя, с застройщика подлежит взысканию неустойка в соответствии с частью 8 статьи 7 Федерального закона 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».

Решением судьи Асбестовского городского суда Свердловской области исковые требования гр. С. к застройщику удовлетворены частично.

2. Управление Роспотребнадзора по Кировской области приняло участие в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей, которые обратились в суд с несколькими требованиями: демонтаж «памп-трека», приведение двора в состояние, соответствующее условиям заключенного договора, путем устройства пешеходных дорожек и проведения мероприятий по озеленению территории, а также компенсации морального вреда каждому из истцов и взыскание штрафа за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке.

Истцы обосновали свои исковые требования следующим образом:

– согласно проектной документацией, опубликованной застройщиком, в северной части земельного участка планировалось устройство прогулочных дорожек и зеленых насаждений. Вместо этого фактически построено спортивное сооружение – «памп-трек», что привело к нарушению ожиданий покупателей недвижимости;

– установка спортивного сооружения на придомовом участке нарушает права жильцов на комфортное проживание и свободное пользование общим имуществом. Покупатели приобрели недвижимость, рассчитывая на создание зоны отдыха, соответствующей первоначальным обещаниям застройщика и др.

С целью подтверждения доводов о наличии нарушений, допущенных при строительстве, а также в связи с эксплуатацией «памп-трека», по ходатайству истца была назначена судебная строительно-техническая экспертиза и экспертиза для определения соответствия уровня шума установленным санитарным нормам.

Фактические обстоятельства дела установлены судом первой инстанции, которым применены соответствующие нормы материального права. Решением Первомайского районного суда города Кирова требования истцов удовлетворены частично: в пользу каждого истца взыскано возмещение морального вреда и штраф.

Кроме того, суд обязал застройщика в течение 30 календарных дней с момента вступления решения в законную силу осуществить демонтаж спортивной площадки («памп-трек»), расположенной в северной части земельного участка, а также привести придомовую территорию в соответствие с утвержденной проектной документацией посредством озеленения и обустройства пешеходных зон.

3. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось в суд с исковым заявлением в защиту неопределенного круга потребителей. Иск содержал требование признать противоправными действия застройщика. Причиной иска стали отдельные пункты договора об участии в долевом строительстве, содержащие условия, противоречащие действующему законодательству и ущемляющие права неограниченного числа граждан.

Основанием для подачи искового заявления в защиту неопределённого круга потребителей стала информация, поступившая из Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент). Департамент провёл анализ размещённых застройщиком проектов договоров об участии в долевом строительстве на официальном портале «наш.дом.рф», а также проанализировал конкретный договор, предоставленный заявителем-гражданином.

В результате проведённой проверки выяснилось, что договоры содержат условия, предусматривающие навязывание дополнительных услуг и взимание платы за них. Данные условия рассматриваются как нарушение статей Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», что ставит под сомнение добросовестность застройщика и нарушает права потенциальных дольщиков.

По итогам рассмотрения дела суд признал указанные действия застройщика противоправными в отношении неопределённого круга лиц. Вступившим в законную силу судебным актом установлено, что включение в договоры условий, нарушающих права потребителей, недопустимо и противоречит требованиям российского законодательства.

## 2.6. Услуги связи

Правовое поле сферы услуг связи продолжает актуализироваться, внедряются новые стандарты и требования к операторам. Это касается, как в целом обеспечения доступности услуг связи, в том числе для россиян, проживающих в удалённых и сельских районах Российской Федерации, так и защиты их прав, как потребителей.

Так, Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» предусмотрено увеличение доли домохозяйств, которым обеспечена возможность качественного высокоскоростного широкополосного доступа к интернету: до 97 % к 2030 году и до 99 % к 2036 году.

На реализацию положений данного Указа на основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2024 г. № 3986-р<sup>150</sup> из резервного фонда Правительства Российской Федерации выделено свыше 2,3 млрд руб. на оказание универсальных услуг связи в населённых пунктах, где проживает от 100 до 500 человек. Выделенное финансирование позволит построить базовые станции сотовой связи и провести необходимые технические работы, чтобы дополнительно обеспечить качественной мобильной связью и высокоскоростным доступом к интернету жителей не менее 406 населённых пунктов в 2025 году.

В условиях растущих киберугроз операторы и государственные органы уделяют особое внимание защите личной информации пользователей. Развивается законодательство в области кибербезопасности, что должно повысить уровень доверия к услугам связи.

<sup>150</sup> Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2024 г. № 3986-р «О выделении в 2024 году Минцифры России из резервного фонда Правительства Российской Федерации бюджетных ассигнований в целях финансового обеспечения оказания универсальных услуг связи».

1 апреля 2025 года Президент Российской Федерации подписал закон по борьбе с кибермошенничеством<sup>151</sup>, который призван защитить граждан от телефонных и интернет-мошенников. Федеральный закон вступает в силу с 1 июня 2025 года, за исключением положений, для которых установлены иные сроки вступления их в силу. Ряд положений данного закона непосредственно затрагивает сферу связи.

С 1 апреля 2025 года на Госуслугах гражданам доступен сервис «Сим-карты», где можно увидеть, сколько и каких абонентских номеров зарегистрировано на гражданина у операторов, установить самозапрет на заключение договоров связи без личного присутствия. Запретить оформление договоров об оказании услуг мобильной связи можно будет с 1 сентября 2025 года через Госуслуги либо через МФЦ. Снять такой запрет возможно только через МФЦ.

С 1 июня 2025 года сотрудникам госучреждений, банкам, операторам связи, владельцам маркетплейсов и ряду других организаций запретят рабочее общение в иностранных мессенджерах. Для общения они смогут использовать российские аналоги, подтвердив свою личность с помощью единой системы идентификации и аутентификации. В настоящее время Роскомнадзором установлен перечень иностранных мессенджеров, которые не допускается использовать ряду юридических лиц для передачи платежных документов и (или) предоставления информации, содержащей персональные данные граждан Российской Федерации, данные о переводах денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, сведения, необходимые для осуществления платежей и (или) сведения о счетах (вкладах) граждан Российской Федерации в банках. Абонент – физическое лицо вправе будет передать абонентский номер (сим-карты), выделенный ему на основании договора об оказании услуг связи, лицам, являющимся членами его семьи и (или) близкими родственниками в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, а также иным лицам, перечень которых установит правительство. Также с этой даты вводится запрет на отправку смс-сообщений для входа в аккаунт Госуслуг в момент телефонного соединения – абоненту оно может быть доставлено только после окончания разговора.

С 1 августа 2025 года абонент вправе направить оператору подвижной радиотелефонной связи отказ от получения рассылки. Оператор обязан прекратить рассылку абоненту, направившему указанному оператору отказ.

С 1 сентября 2025 года оператор связи, с сети связи которого иницируется телефонный вызов, обязан передавать на пользовательское оборудование (оконечное оборудование) информацию об абоненте – юридическом лице либо индивидуальном предпринимателе, инициировавших телефонный вызов, в сроки, порядке, составе и формате, которые будут установлены Правительством Российской Федерации (при входящем звонке на экране телефона будет отображаться, какая организация звонит).

Также с 1 сентября 2025 года абонент вправе отказаться от массовых и автоматических вызовов (рекламных и спам-звонков). Опция будет доступна абонентам всех операторов. Оператор связи обязан прекратить массовые вызовы абоненту, направившему указанному оператору отказ. Массовые вызовы, осуществляемые с нарушением требований, являются незаконными, за исключением массовых вызовов, осуществляемых по инициативе государственных органов и подведомственных им организаций, органов местного самоуправления и

---

<sup>151</sup> Федеральный закон от 1 апреля 2025 г. № 41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

подведомственных им организаций, а также иных органов и (или) организаций, перечень которых устанавливается Правительством Российской Федерации.

С 1 марта 2026 года будет создана государственная информационная система противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий. Система позволит обеспечить онлайн-взаимодействие госорганов, банков, микрофинансовых организаций, операторов связи, цифровых платформ для того, чтобы оперативно предупреждать киберпреступления. В системе будут храниться, в частности, абонентские номера, которые используют в противоправных целях, и сведения о нарушителях.

Постановлением от 26 декабря 2024 г. № 1898 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» Правительство Российской Федерации оптимизировало перечень лицензий на оказание услуг связи для ограничения телефонного мошенничества. Из перечня исключается лицензия на передачу интернет-данных с наложением голосовой информации. Она давала возможность с помощью интернета выходить на связь с человеком, использующим стационарную телефонную или мобильную сети связи. Чаще всего такими технологиями пользовались мошенники, поскольку это позволяло подменять номера. Теперь этот вид телефонного мошенничества будет серьезно ограничен, поскольку будет исключена возможность присоединения сетей передачи данных к телефонным сетям связи. При этом решение никак не скажется на обычных пользователях телефонной связи. Люди, которые пользуются голосовой связью в мессенджерах, используют специальные программы, обеспечивающие общение через Интернет, без выхода на сеть стационарной и мобильной телефонной связи.<sup>152</sup>

8 августа 2024 года принят Федеральный закон № 303-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»<sup>153</sup>, в соответствии с которым вводится новое регулирование оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе иностранным гражданам и лицам без гражданства.

С 1 января 2025 года установлены особенности оказания услуг мобильной связи иностранным гражданам или лицам без гражданства (ст. 45.1 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»<sup>154</sup>). Заключение договора возможно при предъявлении оператору связи или лицу, действующему от его имени, документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства, при условии подтверждения достоверности сведений о таком лице с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы. В договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с иностранным гражданином или лицом без гражданства включаются сведения о пользовательском оборудовании (об окончательном оборудовании), в том числе о его идентификаторе, в котором будет использоваться идентификационный модуль, указанный в таком договоре. Также иностранному гражданину или лицу без гражданства может быть выделено в совокупности не более 10 абонентских номеров (в это число входят и личные, и корпоративные номера). Указанные ограничения в отношении иностранных граждан не распространяются на дипломатических работников и членов их семей, должностных лиц международных организаций. Введен запрет на заключение таких договоров посредством сети Интернет.

Также установлен порядок оплаты физическими лицами услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов.

<sup>152</sup> <http://government.ru/>.

<sup>153</sup> Далее – Федеральный закон № 303-ФЗ.

<sup>154</sup> Далее – Закон «О связи».



Оплата услуг подвижной радиотелефонной связи, оказываемых абонентам – физическим лицам, пользователям услуг связи абонентов – юридических лиц либо индивидуальных предпринимателей, посредством наличных расчетов производится в коммерческих банках и других кредитных организациях, имеющих лицензию Центрального банка Российской Федерации, объектах почтовой связи, иных организациях, определяемых Правительством Российской Федерации, только при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или с использованием единой системы идентификации и аутентификации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Указанные организации обязаны передавать информацию о плательщике оператору связи в порядке, установленном правилами оказания услуг связи.

Оплата услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов с использованием платежных терминалов не допускается, за исключением случаев использования платежных терминалов, специально оборудованных для оплаты таких услуг и соответствующих требованиям, установленным Правительством Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1928 «Об оплате услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов» утверждены правила оплаты услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов и требования к платежным терминалам, специально оборудованным для оплаты услуг подвижной радиотелефонной связи посредством наличных расчетов. Постановление вступило в силу с 1 января 2025 года, однако отдельные изменения вступили в силу с 1 апреля 2025 года.

Согласно Федеральному закону № 303-ФЗ с 1 апреля 2025 года установлено ограничение по количеству абонентских номеров на одного гражданина Российской Федерации. По общему правилу физическому лицу гражданину Российской Федерации может быть выделено операторами сотовой связи и предоставлено в пользование абонентами – юридическими лицами либо индивидуальным предпринимателям в совокупности не более 20 абонентских номеров. При этом проверять соблюдение данного ограничения операторы связи должны будут до начала оказания услуг связи. Введена обязанность операторов связи до начала оказания услуг по договору предоставить абоненту с использованием сети Интернет сведения о заключенном договоре и об абонентских номерах, выделенных абоненту на основании такого договора, и передать на эти абонентские номера короткое текстовое сообщение о заключенном договоре. У физических лиц появилась возможность подавать в Роскомнадзор через Единый портал Госуслуг запрос о заключенных с ними договорах об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи и выделенных по ним абонентских номерах. В случае несогласия с фактом заключения договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи или выделения абонентского номера гражданин вправе, в том числе с использованием Единого портала Госуслуг, направить оператору связи обращение о приостановлении оказания услуг связи. Получив такое обращение, оператор связи должен незамедлительно приостановить оказание услуг.

Таким образом, принятие Федерального закона № 303-ФЗ позволило на законодательном уровне, в том числе:

- установить требования, приводящие к корректной идентификации 100 % абонентов – иностранных граждан;
- установить определенное число номеров, оформленных на одно физическое лицо, тем самым повысить степень контроля за использованием и распространением сим-карт;

- закрепить возможность пользователям Единого портала государственных и муниципальных услуг управлять своими абонентскими номерами;
- закрепить возможность оказания услуг связи новым абонентам только после проверки их персональных данных;
- создать предпосылки к невозможности распространения сим-карт с рук или на маркетплейсах;
- создать условия по недопущению вызовов от неизвестных абонентов в социальных сетях и мессенджерах.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2024 г. № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице» утверждены новые Правила оказания услуг телефонной связи<sup>155</sup> и Перечень организаций, имеющих право подтверждать сведения об абоненте – физическом лице.

Указанное постановление вступило в законную силу с 31 декабря 2024 года, за исключением его отдельных положений, для которых предусмотрены иные сроки вступления в силу, и действует в течение 6 лет со дня его вступления в силу.

Необходимо отметить, что в отчетном году Правила оказания услуг телефонной связи актуализировались дважды (постановлением Правительства Российской Федерации от 24 января 2024 г. № 59 были также утверждены Правила оказания услуг телефонной связи<sup>156</sup>), что свидетельствует о динамичном развитии данной сферы услуг.

Правила № 1994 дополнительно установили:

- порядок проверки лимитов количества выданных абонентских номеров;
- требования к местам заключения договоров;
- требования к организациям, имеющим право осуществлять подтверждение сведений об абоненте-физическом лице;
- особенности оплаты услуг мобильной связи посредством наличных расчетов;
- порядок изменения идентификационного номера мобильного оборудования.

Ввиду вступления в силу новых Правил № 1994, нормативно-правовое регулирование отношений между абонентом и операторами связи претерпело изменение в части изменения операторами связи тарифов и тарифных планов. В настоящее время возможность изменения тарифных планов как совокупности условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи, а равно и изменения состава услуг, включенных в тарифный план, не предусмотрена. Указанное может быть осуществлено только на основании инициированного абонентом заявления (пункт 29 Правил № 1994). Оператор связи при соблюдении определённого порядка информирования абонентов имеет право на изменение цены услуги связи, однако не условий ее оказания. То есть операторы связи могут изменить цену тарифного плана за счет изменения стоимости услуг, входящих в тарифный план, однако недопустимо изменять сам тарифный план, который представляет собой комбинацию условий пользования услугами связи (например, «закрывать» и в одностороннем порядке устанавливать в рамках договора иной тарифный план, изменять состав и количество входящих в него услуг и др.).

Таким образом, в 2024 году в целом изменились правила заключения договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи.

Изменения также предусматривают особенности заключения договоров с иностранными гражданами, находящимися на территории Российской Федерации.

---

<sup>155</sup> Далее – Правила № 1994.

<sup>156</sup> Подробная информация об изменениях, содержащихся в данном документе, отражена в государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2023 году».

Введенные ограничения позволяют в значительной мере сократить незаконный оборот сим-карт и упорядочить взаимоотношения абонента и оператора связи или лица, действующего от его имени.

В августе 2024 года Правительство Российской Федерации утвердило правила взаимодействия интернет-провайдеров и управляющих компаний при размещении сетей связи в многоквартирных домах.<sup>157</sup>

Взаимодействие компаний-провайдеров, предоставляющих услуги по подключению к сети Интернет, и управляющих компаний многоквартирных домов теперь будет регулироваться едиными правилами. Появление правил будет способствовать решению двух главных вопросов. Во-первых, управляющие компании больше не смогут отказывать интернет-провайдерам в доступе к инфраструктуре многоквартирного дома, что ограничивало право граждан на выбор поставщиков услуг связи. Во-вторых, определены типовые технические требования к монтажу сетей связи в многоквартирных домах, а также порядок действий управляющих компаний и интернет-провайдеров в случае, если в ходе работ по установке или демонтажу оборудования был причинён ущерб общему имуществу в многоквартирном доме. Утвержденные правила позволяют упростить разрешение споров между управляющими компаниями, интернет-провайдерами и жильцами, проживающими в доме.<sup>158</sup>

Роскомнадзор активно участвует в реализации государственной политики, направленной на защиту прав граждан, рассматривая обращения физических и юридических лиц, а также принимая меры, направленные на профилактику, выявление и пресечение нарушений действующего законодательства.

Согласно представленной информации<sup>159</sup> в 2024 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило 269 185 обращений граждан. Общее количество поступивших в Роскомнадзор обращений в 2024 году увеличилось в 1,1 раза (в 2023 г. – 266 458 обращений).

Помимо обращений, которые граждане направляли в Роскомнадзор лично, значительная часть обращений была направлена из иных организаций.

В 2024 году обращения граждан поступали из:

- органов прокуратуры – 14 989 обращений;
- Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 5044 обращений;
- Аппарата Правительства Российской Федерации – 577 обращений;
- Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 2369 обращений;
- других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – более 32 тысяч обращений.

С 2021 года Роскомнадзор и территориальные органы принимают обращения с использованием информационной системы ЕПГУ «Единое окно цифровой обратной связи» (далее – Платформа обратной связи), которая предусматривает прохождение процедуры идентификации с использованием ЕСИА.

<sup>157</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 6 августа 2024 г. № 1055 «Об утверждении Правил взаимодействия оператора связи и лица, осуществляющего управление многоквартирным домом, при монтаже, эксплуатации и демонтаже сетей связи на объектах общего имущества в многоквартирном доме».

<sup>158</sup> <http://government.ru/news/52349>.

<sup>159</sup> Письмо Роскомнадзора от 14 марта 2025 г. № 08ВН-120166 «О направлении информации в государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2024 году».

В 2024 году с использованием Платформы обратной связи в Роскомнадзор и территориальные органы поступило 6875 обращений граждан, что в 3,5 раза больше, чем в 2023 году (2023 г. – 1943 обращения).

С жалобами на крупных операторов связи ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2024 году в Роскомнадзор обратился 18 551 гражданин, что составляет 79 % от всех жалоб, поступивших на операторов связи (23 519 обращений).

Самая популярная тематика по обращениям в сфере связи – вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (17 % всех обращений).

В 2024 году в Роскомнадзор поступило 15 682 обращения, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России» и других операторов почтовой связи в части пересылки, доставки, розыску почтовых отправок и работы отделений почтовой связи.

В 2024 году количество жалоб на операторов почтовой связи сократилось на 3 % (в 2023 году поступило 16 212 обращений по указанной тематике).

При подаче обращений в Роскомнадзор с использованием специальной формы на официальном сайте «Общественная электронная приемная Роскомнадзора» при выборе тематики «Услуги почтовой связи» возможно ознакомиться с порядком подачи жалоб и предъявления претензий операторам почтовой связи, порядке возмещения вреда, причиненного при осуществлении деятельности в области почтовой связи. В указанном разделе гражданам даны рекомендации по направлению претензий по вопросам розыска и принятия мер к пересылке и доставке почтовых отправок.

Обращения граждан перенаправлялись Роскомнадзором, в основном, в МВД России, Генеральную прокуратуру Российской Федерации, СК России, ФАС России, Роспотребнадзор, другие федеральные и региональные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2024 году Роскомнадзором и территориальными органами было направлено в другие государственные органы власти 71 929 обращений (26 % от общего числа поступивших обращений).

Деятельность Федеральной антимонопольной службы<sup>160</sup> в 2024 году в сфере услуг связи была связана с пресечением установленной операторами связи наценки при нахождении абонентов на территории Республики Крым и г. Севастополя.

В результате исполнения оператором Республики Крым ООО «К-Телеком» предписания ФАС о снижении межоператорских роуминговых ставок с 1 января 2024 года для операторов связи созданы экономические условия для отмены дополнительной платы за пользование услугами связи в Крыму (тарифы на межоператорское роуминговое взаимодействие снижены в 2–3 раза).

По результатам обсуждения на совещаниях различного уровня операторы ООО «Т2 Мобайл» и ООО «ВТБ Мобайл» добровольно отменили дополнительную плату с 8 октября 2024 года (срок реализации был технологически обусловлен внесением изменений в биллинг). В июле 2024 года ФАС в адрес ПАО «МТС», ПАО «Мегафон» и ПАО «Вымпелком» были выданы предупреждения о необходимости отмены наценки при нахождении собственных абонентов на территории Республики Крым и г. Севастополя.

В связи с неисполнением выданных предупреждений в отношении указанных операторов были возбуждены дела о нарушении антимонопольного законодательства по признакам нарушения пункта 3 части 1 статьи 10 Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

<sup>160</sup> Данные представлены письмом ФАС России от 19 марта 2025 г. №СП/24625/25.

30 октября 2024 года ПАО «МТС» и ПАО «Мегафон» были выданы решения и предписания об исключении условий о взимании дополнительной платы за пользование услугами связи на территории Республики Крым и г. Севастополя.

ПАО «Вымпелком» также было признано нарушившим антимонопольное законодательство. В рамках дела компания сообщила о добровольной отмене наценки с 1 января 2025 года, в связи с чем предписание не выдавалось.

18 ноября 2024 года ПАО «Мегафон» было сообщено об отмене взимания платы за роуминг на территории Республики Крым и г. Севастополя не позднее 28 февраля 2025 года.

С 20 ноября 2024 года ПАО «Ростелеком» отменено взимание платы за пользование услугами связи на территории Республики Крым и г. Севастополя.

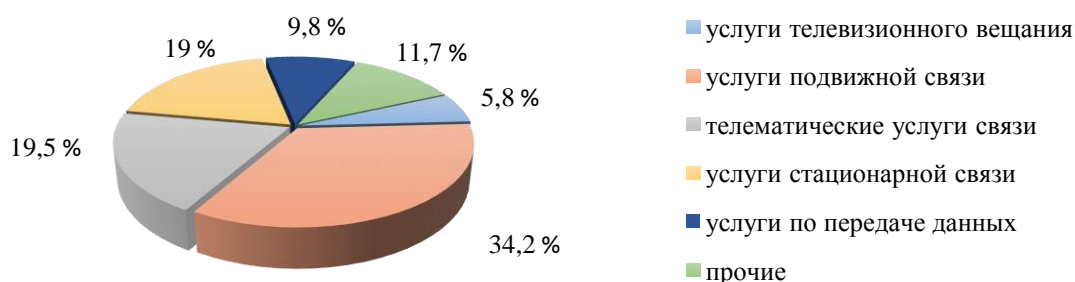
С 28 февраля 2025 года наценка за пользование услугами связи в Крыму отменена ПАО «Мегафон» и ООО «Скартел».

Таким образом, для подавляющего большинства абонентов к наступлению «высокого сезона» услуги связи в Крыму будут оказываться по условиям «домашнего региона».

В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 36 952 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 40,9 % больше, чем в 2023 году (2023 г. – 26 227 обращений).

В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (28 087 единиц), составила 76 % (в 2023 г. – 74,9 %).

Структура обращений потребителей по видам связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2024 г., представлена на рис. 2.6.1.



**Рис. 2.6.1.** Структура обращений граждан (потребителей) с жалобами на услуги связи по видам связи, %

Содержание обращений, поступивших в Роспотребнадзор на нарушения прав потребителей при оказании услуг связи на протяжении последних лет, практически не менялось. Наиболее актуальными проблемами в 2024 году по-прежнему остаются:

- навязывание дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента);
- взимание комиссии при оплате услуг связи (компенсация затрат на пополнение баланса);
- нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- нарушение порядка оказания услуг в роуминге, в том числе отсутствие приостановления услуг при исчерпании денежных средств на лицевом счете;
- ненадлежащее информирование об условиях тарифных планов, изменение тарифов на услуги связи в одностороннем порядке;
- оказание услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством требований;

– непредоставление информации об исполнителе и об оказываемых услугах.

За 2024 г. было рассмотрено 35 865 обращений, из которых по 29 390 обращениям или в 81,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения, 7678 обращений или 21,4 % направлено на рассмотрение в иные федеральные органы исполнительной власти в соответствии с их компетенцией, 317 обращений или 0,9 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

Всего в 2024 году в сфере оказания услуг связи территориальными органами Роспотребнадзора проведено 456 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2023 году – 263 контрольных (надзорных) мероприятия).

В 2024 году отмечается увеличение количества проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в данной сфере потребительских правоотношений на 73,4 %.

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания услуг связи в 2024 году Роспотребнадзором также, как и в период с 2021–2023 гг. активно проводились контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируруемыми лицами (447 мероприятий или 98 %), 9 контрольных (надзорных) мероприятий или 2 % – с взаимодействием с контролируемым лицом.

В связи с продолжением действия Постановления № 336 в 2024 году правовые основания для организации и проведения контрольных (надзорных) мероприятий, предусматривающих взаимодействие с контролируемыми лицами, были ограничены.

В структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2024 году, как и 2014–2023 гг., остается большим процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (35 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг. представлена в табл. 2.6.1.

Таблица 2.6.1

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений, всего	1917	1453	1430	748	780	287	975	233	664	732
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	1102	757	694	415	425	138	351	147	521	502
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	68	90	39	54	54	39	117	27	108	123
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5	3	5	0	0	0	0	0	14	7

Продолжение табл. 2.6.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	16	21	22	1	9	0	1	3	7	0
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	472	360	338	244	239	57	133	66	142	176
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	10	4	15	1	2	1	3	0	3	5
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	162	102	113	40	62	11	26	18	70	124
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	369	177	162	75	59	30	71	33	177	67

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 18 протоколов об административном правонарушении (в 2023 г. – 10 протоколов).

В 2024 г. вынесено 16 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2023 г. – 11 постановлений) о привлечении к административной ответственности, из них 11 постановлений или 68,7 % – в виде предупреждения, 5 постановлений или 31,3 % – в виде административного штрафа на общую сумму 90 тыс. руб. (в 2023 г. – 138,5 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась на 42,9 % и составила 18 тыс. руб. (в 2023 г. – 12,6 тыс. руб.).

С учетом ограничений, установленных Постановлением № 336, контрольная (надзорная) деятельность в области защиты прав потребителей услуг связи в 2024 году была сосредоточена на контрольных (надзорных) мероприятиях без взаимодействия с контролируемым лицом в виде наблюдений за соблюдением обязательных требований и выездных обследований.

В 2024 г. проведено 60 выездных обследований (13,2 % в структуре контрольных (надзорных) мероприятий) и 387 мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (84,9 % в структуре контрольных (надзорных) мероприятий).

Современная концепция государственного надзора все больше ориентируется на предупреждение нарушений обязательных требований, а не только на выявление и наказание за уже совершенные нарушения.

В связи с этим при осуществлении государственного надзора основной акцент был сделан на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

В целях выполнения Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, на 2024 год, утвержденной приказом Роспотребнадзора от 19 декабря 2023 г. № 971, проведено 5101 профилактическое мероприятие в отношении хозяйствующих

субъектов, осуществляющих деятельность в сфере услуг связи (в 2023 г. – 5326 профилактических мероприятий).

Число профилактических мероприятий превысило число контрольных (надзорных) мероприятий более чем в 11 раз.

В постоянном режиме осуществлялось информирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований путем размещения информации на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора, в официальных каналах в мессенджере Telegram, на официальных страницах территориальных органов в социальной сети «ВКонтакте», а также через средства массовой информации, направлялись письма в адреса юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Всего в 2024 году проведено 1571 мероприятие по информированию контролируемых лиц.

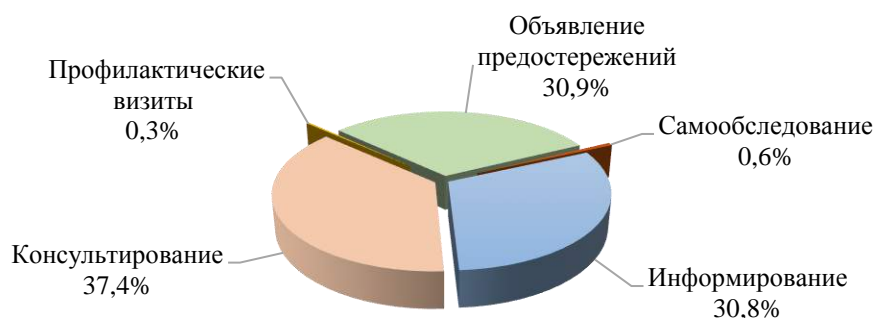
В 2024 г. проведено 1906 мероприятий по консультированию контролируемых лиц и их уполномоченных представителей по вопросам, относящимся к осуществлению соответствующего контроля (надзора), а также организовано 17 профилактических визитов.

В случаях наличия у должностных лиц сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований или признаках нарушений обязательных требований и (или) в случае отсутствия подтвержденных данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред (ущерб) охраняемым законом ценностям либо создало угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, должностными лицами объявлялись контролируемому лицу предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, в которых предлагалось принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований. Всего в 2024 году в сфере защиты прав потребителей услуг связи объявлено 1576 предостережений.

В предостережениях, объявленных операторам связи, указывался адрес сайта в сети Интернет Роспотребнадзора в целях проведения ими самообследования соблюдения обязательных требований, предусмотренного статьей 51 Закона № 248-ФЗ. Контролируемым лицам предлагалось пройти тестирование.

Операторами связи применена процедура самообследования в 31 случае.

Структура профилактических мероприятий в сфере услуг связи в 2024 году представлена на рис. 2.6.2.



**Рис. 2.6.2.** Структура профилактических мероприятий в сфере услуг связи в 2024 году, %

Проводимые профилактические мероприятия в 2024 году свидетельствуют о формировании ответственной, добросовестной работы операторов связи.

В результате проводимых территориальными органами Роспотребнадзора профилактических мероприятий и иных мер, направленных на добровольное урегулирование споров, возникающих с потребителями, операторами связи принимались меры, направленные на прекращение нарушений прав потребителей.



Например, по результатам рассмотрения многочисленных обращений граждан по вопросам уклонения операторов от перенесения абонентских номеров, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** более чем по 1 тыс. обращений операторы связи были проинформированы о существующих требованиях законодательства, а также операторам было предложено в добровольном порядке решить споры с потребителями. В подавляющем большинстве случаев требования потребителей были удовлетворены, абонентские номера перенесены в сеть другого оператора.

В другом случае, Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках рассмотрения обращения потребителя с жалобой на действия оператора связи ПАО\*\*\* по вопросу начисления абонентской платы в период, когда услуги связи не оказывались, оператор был проинформирован о требованиях действующего законодательства и ему было предложено в добровольном порядке решить спор с потребителем. Оператор принял меры, абоненту была произведена корректировка по лицевому счету, баланс счета пополнен на 650 руб.

В рамках работы с обращением потребителя с жалобой на действия ООО\*\*\* по факту необоснованного списания денежной суммы в размере 6 тыс. руб. за «красивый номер» после переноса выделенного ему номера в сеть другого оператора связи, **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** проинформировало ООО\*\*\* о недопустимости нарушения обязательных требований, предусматривающих право потребителя на своевременное получение необходимой и достоверной информации об услуге, а также запрещающих устанавливать условия договора, ущемляющие права потребителя. По результатам информирования ООО\*\*\* аннулировало имеющуюся у потребителя задолженность в полном объеме.

По результатам обращений граждан по фактам невозврата денежных средств, внесенных заявителем в качестве аванса за услуги связи после расторжения договора, Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю осуществлено информирование о недопустимости нарушения обязательных требований крупных операторов связи. По результатам информирования операторами связи денежные средства были возвращены потребителям в полном объеме.

Указанное позволило защитить права потребителей в досудебном порядке и добиться разрешения имущественного спора с операторами связи без обращения в суд.

В целях обеспечения разрешения гражданско-правовых споров территориальные органы Роспотребнадзора в 2024 году обращались в суды с исковыми заявлениями в защиту неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, а также вступали в судебные процессы по гражданским делам для дачи заключений в целях защиты прав потребителей.

В качестве государственного органа, дающего заключение по делу в порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году дано 441 заключение в защиту прав потребителей (в 2023 г. – 297 заключений). Процент поддержанных судами исков потребителей и заключений от количества рассмотренных дел составил 88,6 % (всего поддержана позиция по 349 делам).

При непосредственном участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора при предоставлении заключений в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи в 2024 году в пользу потребителей присуждено 1996,3 тыс. руб., сумма компенсации морального вреда составила 576,1 тыс. руб.

Например, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** дано заключение по делу по иску к ПАО\*\*\* о защите прав потребителей.

Между потребителем и ПАО\*\*\* заключен договор об оказании услуг подвижной мобильной связи. 3 ноября 2023 года в связи с поездкой в Сан-Франциско, США, штат Калифорния, им была подключена услуга «ноль без границ». Из США в период с 8 ноября 2023 года по 11 ноября 2023 года он выезжал в Мексику, однако с его счета ПАО\*\*\* списало за период с 6 ноября 2023 года по 19 ноября 2023 года денежные средства в размере 8916 руб. в качестве платы за звонки из Пуэрто-Рико, в котором он не был. Добровольно вернуть денежные средства оператор связи отказался, сообщив, что списания являются корректными. Потребитель просил взыскать с ПАО\*\*\* неосновательное обогащение в размере 8916 руб., неустойку за нарушение срока удовлетворения требований в добровольном порядке в размере 8916 руб., компенсацию морального вреда и штраф в размере 50 % от присужденной суммы. После получения искового заявления и проведения проверки достоверности сведений, оператором связи была выявлена техническая ошибка в части определения абонента в момент оказания ему услуг связи на территории указанных стран, 25 июля 2024 года ПАО\*\*\* зачислило истцу на лицевой счет абонентского номера кредитную корректировку в размере 8916 руб. С учетом выплаты денежных средств ответчиком решением мирового судьи судебного участка № 1 Ленинского судебного района г. Нижний Тагил искивые требования удовлетворены частично, с ПАО\*\*\* в пользу потребителя взысканы неустойка за нарушение срока удовлетворения требований в размере 8916 руб., компенсация морального вреда 2000 руб., штраф в размере 50 % от присужденной судом суммы за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 5458 руб. (дело № 2-3756/2024).

В порядке, определенном пунктом 7 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году подано 37 исковых заявлений в защиту нарушенных прав потребителей услуг связи, из них 13 заявлений – в защиту неопределенного круга потребителей, 24 заявления – в защиту прав конкретных потребителей. Сумма присужденных денежных средств потребителям составила свыше 1 млн руб.

**Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области** обратилось в суд с иском в интересах неопределенного круга потребителей к ООО\*\*\* о прекращении противоправных действий, выразившихся в необеспечении выдачи сдачи при оплате услуг телефонной связи наличными денежными средствами в терминале. Решением Кунцевского районного суда от 21 января 2025 г. искивые требования удовлетворены (дело № 2-960/2025).

**Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу** обратилось в суд с иском в интересах неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий ООО\*\*\*, выразившихся во включении в правила оказания услуг связи оператора пунктов, наделяющих ООО\*\*\* правом считать договор оказания услуг телевизионного вещания заключенным при осуществлении потребителем конклюдентных действий, в том числе путем внесения платы за услугу. Управление требовало прекратить указанное нарушение путем исключения из договора пунктов, содержащих указанное условие. Решением Московского районного суда Санкт-Петербурга от 29 февраля 2024 г. искивые требования удовлетворены (дело № 2-589/2024).

**Управление Роспотребнадзора по Вологодской области** обратилось в суд с иском в интересах потребителя к АО\*\*\* о возмещении убытков, причинённых в результате повреждения посылки, взыскании штрафа и компенсации морального вреда. Решением мирового судьи Вологодской области по судебному участку № 21 искивые требования удовлетворены, в пользу потребителя взысканы убытки в размере

объявленной ценности 15 тыс. руб., штраф в размере 8 тыс. руб. и компенсация морального 1 тыс. руб.

В другом случае, **Управление Роспотребнадзора по Московской области** обратилось с иском в суд в интересах конкретного потребителя АО\*\*\* о возмещении денежных средств за оказание некачественных услуг почтовой связи, неустойки за нарушение сроков возврата денежных средств, компенсации морального вреда и штрафа. Решением мирового судьи 237 судебного участка Серпуховского судебного района Московской области от 30 октября 2024 г. исковые требования удовлетворены, в пользу потребителя взысканы: денежные средства в размере 6168 руб., неустойка в размере 14 618,16 руб., компенсация морального вреда 2000 руб., штраф 11 393,08 руб., всего – 34 179,24 руб. (дело № 2-2906/2024).

## 2.7. Туристские услуги

Современные экономические тенденции за последнее столетие указывают на увеличение доли потребляемых населением услуг по сравнению с потреблением товаров. Именно поэтому сфера туризма является одной из быстрорастущих и ключевых отраслей в экономике. Туристская индустрия обладает значительным мультипликативным эффектом<sup>161</sup> создания новых рабочих мест, роста инвестиций, экспортной выручки и налоговых поступлений. Ежегодно на федеральном уровне возрастает внимание к развитию туризма как перспективной отрасли экономики, которая способствует развитию историко-культурного, природного, курортного потенциала России. Туризм относится к не сырьевому сектору – сфере услуг, повышение конкурентоспособности которой – одна из стратегических задач общероссийского уровня.

Туризм стимулирует рост и других отраслей экономики. При этом создаются дополнительные рабочие места, привлекаются инвестиции, развивается малое и среднее предпринимательство, укрепляются связи между субъектами Российской Федерации, расширяются международные контакты. С этой позиции развитие туризма имеет большое значение для государства в целом, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований и общества.

Для развития сферы туризма в Российской Федерации с 2021 года реализовался национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», который действовал до конца 2024 года. С 2025 года проект реализуется под названием «Туризм и гостеприимство», благодаря реализации которого отдых в стране должен стать более доступным с точки зрения ценообразования и логистики, безопасным и комфортным. В структуру национального проекта «Туризм и гостеприимство» вошли пять федеральных проектов:

– «Создание номерного фонда, инфраструктуры и точек притяжения» – предусматривает строительство отелей, тематических парков, курортов и других туристических объектов;

– «Создание круглогодичных морских курортов «Пять морей и озеро Байкал» – планируется обеспечение дополнительного турпотока в 10 миллионов туристов в год.

В рамках нового федерального проекта «Пять морей и озеро Байкал» с 2025 года регионы будут получать субсидии на строительство инфраструктуры для создания

<sup>161</sup> Мультипликативный эффект – процесс воздействия изменяемой (входной) величины на результирующую (выходную) на протяжении нескольких циклов развития системы, имеющий затухающий характер. К примеру, в экономике прирост капитальных вложений вызывает прирост национального дохода, часть которого также направляется на капитальные вложения; последние снова дают прирост дохода (но уже меньшего объема). Так продолжается до тех пор, пока влияние данного прироста вложений не перестанет сказываться на выходной величине – объеме национального дохода.

круглогодичных курортов, а также дополнительную поддержку на развитие туристических кластеров. Необходимые для этого изменения внесены в государственную программу «Развитие туризма» и утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 23 декабря 2024 г. № 1871 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 2429».

Изменениями предусмотрено, что регионы смогут получать федеральное софинансирование не только на строительство инженерной и транспортной инфраструктуры для развития туристических кластеров, но и на благоустройство общественных пространств, строительство и реконструкцию пирсов, причалов и берегозащитных сооружений, проведение противооползневых, берегоукрепительных работ и мероприятий по инженерной защите территорий. Это позволит комплексно реализовывать инвестиционные проекты и развивать туристическую территорию в целом.

Также в госпрограмму добавлены правила предоставления субсидий регионам на строительство инженерной и транспортной инфраструктуры для создания федеральных круглогодичных курортов. В рамках нового федерального проекта «Пять морей и озеро Байкал» получать господдержку на эти цели будут Республики Бурятия, Дагестан, Крым, Краснодарский и Приморский края, Запорожская, Иркутская и Калининградская области, а также город Санкт-Петербург.

– «Производство отечественной продукции для туристской индустрии» – направлен на создание отечественного оборудования и снаряжения для отрасли туризма;

– «Туристическая привлекательность страны» – должен способствовать повышению привлекательности туризма, продвижению его внутри страны и за ее пределами, созданию цифровых сервисов для туристов;

– «Кадры для туризма» – посвящен подготовке собственных опытных специалистов и формированию профстандартов в рамках туротрасли.

Для развития кадрового потенциала в рамках этого проекта предлагается организовать обучение региональных команд на базе созданного в 2023 году по национальному проекту центра подготовки кадров в Татарстане. Также планируется развивать стандарты и компетенции в сфере международного туризма на базе Центра компетенций в Санкт-Петербурге, а Российский государственный университет туризма и сервиса совместно с ведущими работодателями подготовит стандарт по повышению квалификации работников отрасли и создаст центры обучения на базе гостиничных сетей.

Основная цель национального проекта: повышение роли туристической отрасли в экономике страны и увеличение числа туристических поездок по России до 140 млн к 2030 году, рост доли туризма в ВВП до 5 %.

2024 год стал для отрасли туризма очень успешным, Россия смогла достичь рекорда по количеству туристических поездок внутри страны. Согласно данным Росстата, россияне и иностранные гости совершили количество около 92 млн поездок за год – это наивысший результат за 23 года ведения статистики.

Максимальный рост турпотока отмечен в Сибирском федеральном округе (+16,4 %), а среди регионов лидирует Республика Тыва с приростом в 64,8 %. В десятку регионов-лидеров также вошли Чеченская Республика, Рязанская область и ряд других субъектов, демонстрирующих рост интереса как со стороны российских, так и иностранных путешественников.

Среди федеральных округов, кроме Сибирского, заметно выделяются Южный (+14,3 %) и Северо-Западный (+12,7 %). Традиционными лидерами по абсолютным

показателям остаются Москва (11,1 млн поездок), Краснодарский край (9,4 млн) и Санкт-Петербург (5,8 млн).

Значительный рост международного турпотока отмечен на Дальнем Востоке. В Хабаровском крае число поездок иностранных гостей увеличилось на 204 %, в Амурской области – на 142 %, а в Приморье – на 112 %. Большая часть этих путешественников прибыла из Китая.

Растущая популярность внутреннего туризма способствовала развитию зимнего отдыха. В 2024 году открылись новые трассы и подъемники в Пермском крае, Самарской и Тверской областях, а также в Хабаровском крае. Кроме того, ожидается запуск курорта «Мамисон» в Северной Осетии. В рамках государственной программы льготного кредитования модернизируются семь горнолыжных курортов, и строятся два новых – «Три вулкана» на Камчатке и «Рай-Из» в Ямало-Ненецком автономном округе.

Развитию внутреннего туризма способствует главная онлайн – витрина российского туризма – Национальный туристический портал Путешествуем.рф. В 2024 году число посещений портала превысило 7 миллионов, что на 15 % больше, чем годом ранее. Это связано как с общим ростом интереса к путешествиям по России, так и с созданием контента, востребованного аудиторией.

На портале появились новые разделы, посвященные путешествиям с детьми, инклюзивному, круизному и экологическому туризму. Особое внимание уделено поездкам на автомобиле: на сайте размещено более 65 автомаршрутов, охватывающих 50 регионов России. Кроме того, пользователям Путешествуем.рф доступно 50 национальных туристических маршрутов.

Туристический портал интегрирован с Московской цифровой туристической платформой RUSSPASS. Совместно эти ресурсы представляют собой полноценную экосистему для любителей путешествий, где можно получить информацию о различных вариантах отдыха, достопримечательностях и маршрутах, которые предлагают российские регионы, а также спланировать поездку. Кроме того, в проект Путешествуем.рф входят одноименные тематические сообщества в популярных социальных сетях. В 2024 году социальные сети Путешествуем.рф были отмечены Премией Рунета – общенациональной наградой в области высоких технологий и интернета, которую присваивает Минцифры России и Российская ассоциация электронных коммуникаций.

Также 2024 год показал рост количества обслуженных иностранных туристов у российских туроператоров – в несколько раз по сравнению 2023 годом. Важными факторами роста стали действовавший на протяжении всего года режим электронных виз, окончательная отладка всех механизмов безвизовых групповых поездок из Китая и Ирана, а также некоторое расширение объемов авиасообщения с ключевыми рынками. По статистике, опубликованной Пограничной службой ФСБ России, россияне в 2024 году совершили более 29 млн поездок за рубеж, из них 11,6 млн с туристическими целями, это на 25 % больше, чем годом ранее. Лидирует по числу выездных поездок Турция, куда было совершено 6,2 млн выездов, на втором месте – Абхазия (5,81 млн), на третьем – Казахстан (2,81 млн), на четвертом – ОАЭ (1,99 млн), на пятом – Китай (1,89 млн). Также в первой десятке – Египет (1,47 млн), Грузия (1,35 млн), Таиланд (1,32 млн), Армения (967,7 тыс.), Азербайджан (709,3 тыс.). Во вторую десятку популярных туристических направлений по итогам 2024 года вошли Куба (130,6 тыс.), Шри-Ланка (114,9 тыс.), Мальдивы (102,89 тыс.), Сербия (90,6 тыс.), Катар (79,9 тыс.), Индия (62 тыс.), Киргизия (58,4 тыс.), Вьетнам (30,1 тыс.), Израиль (26,9 тыс.), Таджикистан (20,4 тыс.).

Главная особенность въездного туризма в 2024 году – он стал еще более ориентированным на Китай. Так, по итогам периода январь – сентябрь 2024 года въезд

из Китая обеспечил 57 % всего въездного турпотока в Российскую Федерацию. Для сравнения, в 2019 году доля Китая во въездном турпотоке в Россию составляла всего 30 %. В 2024 году из Китая в Россию приехало в 1,3 раза больше туристов, чем из всех других стран мира вместе взятых. Такая тенденция объясняется тем, что турпоток из других стран, которые были до пандемии основными поставщиками туристов в Россию, фактически прекратился. Появляются новые рынки и новые поставщики, но пока объемы турпотока оттуда не достигают допандемийных показателей. Турпоток из ОАЭ (новый рынок для российского въездного туризма) за три квартала 2024 года составил 43,2 тыс. визитов.

В целом, по данным Погранслужбы ФСБ России, ТОП-10 главных поставщиков туристов в Российскую Федерацию в период с января по сентябрь 2024 года выглядит так: Китай (731,9 тыс. визитов), Германия (52,4 тыс.), Туркмения (45,6 тыс.), Иран (45,5 тыс.), Турция (44,2 тыс.), ОАЭ (43,2 тыс.), Саудовская Аравия (39,1 тыс.), Казахстан (19,1 тыс.), Индия (17,7 тыс.) и Эстония (13,6 тыс.). За пределами ТОП-10 пока остаются другие рынки, потенциально перспективные для российского въездного туризма: Кувейт (12,9 тыс. визитов), Южная Корея (8,5 тыс.), Катар (7,7 тыс.), Оман (6,5 тыс.), Бахрейн (6,3 тыс.).

20 января 2024 года распоряжением Правительства Российской Федерации № 99-р утверждена «дорожная карта» – план мероприятий в сфере туризма. Документ предусматривает: создание условий для строительства горнолыжных комплексов; установление размеров фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма; упрощение передачи данных в информсистему электронных путевок; ответственность за несоблюдение законодательства в сфере туризма и др. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2024 г. № 1025-р утверждена концепция развития автомобильного туризма до 2035 года, которая нацелена на создание комфортных и безопасных условий для путешествий по автомобильным дорогам и возможностей для строительства необходимой для этого инфраструктуры.

Предлагаемые в программе изменения призваны повысить доступность туристических объектов и качество услуг дорожного сервиса. В ней заложены не только ориентиры по совершенствованию законодательства, но и приоритеты по обеспечению автодорог и объектов автозаправками (в том числе предназначенными для заправки газомоторного транспорта метаном), электрозарядными станциями, торговыми объектами, гостиницами (мотелями) и др.; оснащению автомобильных дорог качественной мобильной связью и интернет – соединением, а также цифровыми сервисами; созданию сети национальных и межрегиональных туристских автомобильных маршрутов на территории России, в том числе соединяющих Санкт-Петербург с Владивостоком.

Важным уточнением, внесенным Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 487-ФЗ в Воздушный кодекс Российской Федерации, явилось повышение с 1 апреля 2024 года размера штрафа для авиакомпаний за задержку рейса. За просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик теперь уплачивает пассажиру, отправителю либо получателю груза 100 руб. за каждый час просрочки. Ранее штраф составлял 25 руб. за тот же период. Максимальный размер санкции не изменился – половина провозной платы. Штраф нужно уплатить, если перевозчик не докажет, что задержка возникла из-за обстоятельств, которые от него не зависят. Пассажир также вправе потребовать от перевозчика возмещения ему убытков, причиненных в связи с просрочкой его доставки или багажа в пункт назначения, в полном объеме сверх предусмотренного штрафа, что корреспондируется с системным правилом, закрепленным в пункте 5 статьи 13 Закона о защите прав потребителей.

Вступившим в силу с 1 сентября 2024 года Федеральным законом от 22 июня 2024 г. № 143-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и статью 2 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» уточнен понятийный аппарат, а также условия оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика, порядок их аттестации, правила ведения единого федерального реестра экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков. В частности, предусмотрено, что оказание услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика осуществляется в очной форме на основании договора, заключенного в соответствии с законодательством Российской Федерации (до 1 марта 2025 года допускалось осуществление деятельности экскурсоводами (гидами) и гидами-переводчиками, сведения о которых отсутствуют в едином федеральном реестре).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2024 г. № 1155 с 31 августа 2024 года внесены следующие изменения в Правила функционирования ГИС «Электронная путевка», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 марта 2023 г. № 417:

- туроператоры обязаны передавать сведения в ГИС «Электронная путевка» до 15-го числа месяца, следующего за календарным днем, в котором был реализован туристский продукт, но не позднее даты начала путешествия в соответствии с договором;

- установлено, что в ГИС «Электронная путевка» содержатся в том числе сведения об условиях питания;

- из перечня сведений, которые содержатся в ГИС «Электронная путевка», исключены сведения о наличии в договоре существенных условий договора и сведения о полномочиях заказчика туристского продукта.

С 1 сентября 2024 года у туроператоров наступила ответственность за невнесение данных о поездках в ГИС «Электронная путёвка»: туроператоров начнут исключать из реестра за нарушение порядка представления сведений в ГИС «Электронная путевка» в сфере внутреннего и въездного туризма, а турагентов – за такие же нарушения в части предоставления указанных сведений туроператору.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 декабря 2023 г. № 2229 утверждены Правила организации и осуществления туризма, в том числе обеспечения безопасности туризма на особо охраняемых природных территориях федерального значения, которые вступили в силу с 1 сентября 2024 года и действуют до 1 сентября 2030 года. Документ содержит правила поведения туристов при встрече с дикими и опасными животными; запрет на нахождение на таких территориях в пьяном виде; порядок проведения кино-, видео- и фотосъемок на территории особо охраняемой природной территории федерального значения и др. Согласно Федеральному закону от 14 марта 1995 г. № 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях», особо охраняемыми природными территориями федерального значения являются национальные парки, заказники и заповедники.

С 25 октября 2024 года вступили в силу изменения, внесенные Федеральным законом от 14 октября 2024 г. № 346-ФЗ «О внесении изменений в статьи 1 и 3-1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», согласно которым уточнено понятие «сельский туризм». В частности, исключено положение о том, что деятельность по оказанию услуг в сфере сельского туризма могут оказывать только сельскохозяйственные товаропроизводители. Таким образом с учетом поправок теперь

под сельским туризмом понимается туризм, предусматривающий посещение сельской местности, малых городов с численностью населения до 30 тыс. человек в целях отдыха, приобщения к традиционному укладу жизни и обычаям народов Российской Федерации, ознакомления с объектами культурного наследия (памятниками истории и культуры) народов Российской Федерации, связанными с сельским хозяйством, а также ознакомления с сельскохозяйственным производством и (или) участия в сельскохозяйственных работах без извлечения материальной выгоды с возможностью использования услуг по временному размещению, организации досуга, экскурсионных и иных услуг. Из полномочий органов государственной власти Российской Федерации в сфере туризма исключены полномочия по установлению требований к оказанию услуг в сфере сельского туризма.

В 2024 году увеличился минимальный размер финансового обеспечения ответственности туроператоров. Приложением № 6 к постановлению Правительства Российской Федерации от 12 марта 2022 г. № 353 «Об особенностях разрешительной деятельности в Российской Федерации» установлено, что в период с 1 мая 2024 года по 30 апреля 2025 года финансовое обеспечение ответственности туроператоров в сфере выездного туризма составит не менее 25 млн руб.

Это же касается и тех туроператоров, которые ранее занимались организацией такого туризма, но сведения о них были исключены из Единого федерального реестра туроператоров. Ранее им можно было страховаться минимум на 10 млн руб. Финансовое обеспечение служит гарантией исполнения обязательств перед туристами. Требование не касается туроператоров, которые одновременно отвечают таким критериям:

- за предыдущий год «выездных» туристов было максимум 10 тыс.;
- за тот же период общая цена заграничных путевок для постоянно проживающих в Российской Федерации – не более 40 млн руб.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 октября 2024 г. № 3057-р внесены изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 3 марта 2017 г. № 252 «О некоторых вопросах обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации» в части информирования территориального органа МЧС России по соответствующему субъекту Российской Федерации перед выходом на маршруты, требующие специального сопровождения. Указанным нормативным документом сокращен срок информирования территориального органа МЧС России о маршрутах передвижения, проходящих по труднодоступной местности, водным, горным, спелеологическим и другим объектам, связанных с повышенным риском для жизни, а также с риском причинения вреда здоровью туристов (экскурсантов) и их имуществу.

Так, организациям и индивидуальным предпринимателям, оказывающим услуги в сфере туризма на территории Российской Федерации, туристам и туристским группам, в том числе имеющим в своем составе несовершеннолетних детей, а также туристам с несовершеннолетними детьми, осуществляющим путешествия по туристским маршрутам на территории Российской Федерации, требующим сопровождения инструктором-проводником, перед выходом на такие маршруты в обязаны в установленном порядке информировать территориальный орган Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по соответствующему субъекту Российской Федерации о выходе на такие маршруты. Ранее срок информирования составлял не менее 10 рабочих дней до начала путешествия.

С 1 июня 2024 года изменились правила аттестации инструкторов-проводников. Федеральным законом от 23 марта 2024 г. № 63-ФЗ «О внесении изменений в



Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» были внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Правительство Российской Федерации определило виды и категории сложности туристских маршрутов, требующих специального сопровождения аттестованным инструктором-проводником. Регионы получили право устанавливать такие маршруты на своих территориях и размещать сведения о них на своих сайтах. В свою очередь, Минэкономразвития России утвердило порядок отнесения маршрутов к категориям сложности. Организации, планирующие выходы на сложные маршруты, должны провести их классификацию по сложности и определить основные параметры прохождения по ним.

Аттестацию проводников могут проводить образовательные учреждения, включенные в специальный перечень Правительства Российской Федерации (общероссийские спортивные федерации, их региональные подразделения и др.). Для получения аттестации достаточно: пройти необходимое профобучение; подтвердить подготовку по оказанию первой помощи; не иметь медицинских противопоказаний.

Сведения о соискателе, прошедшем аттестацию, включаются в единый федеральный реестр инструкторов-проводников. Кроме того, теперь их обязали обеспечивать безопасность туристов при прохождении туристских маршрутов, требующих специального сопровождения. Переход на новые правила аттестации поэтапный: до 1 июля 2024 года спортивные федерации включали в свой список всех ранее аттестованных ими инструкторов-проводников, а также специалистов, предложенных российскими туроператорами. Все инструкторы, желающие пройти аттестацию, проходят ее уже по новым правилам. Завершить прохождение переаттестации с учетом новых требований они должны до 1 октября 2026 года.

С 1 апреля 2025 года начнет действовать новый национальный стандарт ГОСТ Р 71846-2024, «Туризм и сопутствующие услуги. Научно-популярный туризм. Общие требования», разработанный Министерством науки и высшего образования Российской Федерации совместно с Российским государственным университетом туризма и сервиса.

Стандарт утвержден в рамках дорожной карты по развитию научно-популярного туризма, определяет требования к организации научно-популярного туризма и сопутствующих услуг, включая терминологию, проектирование услуг, квалификацию исполнителей, требования к потребителям, информационному обеспечению и безопасности. Научно-популярный туризм – форма туризма, в рамках которого путешественники посещают научные объекты: университеты, научно-исследовательские институты, лаборатории, технопарки, обсерватории и т. д. Туристы узнают о научных и технологических достижениях России не только слушая экскурсоводов и гидов, но и участвуют в демонстрациях и экспериментах, применяя полученные теоретические знания на практике. В 2024 году экскурсионный поток научно-популярной направленности составил более 2,3 миллиона человек. Всероссийский реестр объектов научно-популярного туризма включает свыше 1,1 тысячи объектов.

Федеральным законом от 30 ноября 2024 г. № 436-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и статью 44 Федерального закона «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» глава VIII.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дополнена статьей 19.5 «Региональный государственный контроль (надзор) в сфере туристской индустрии»,

согласно которой региональный государственный контроль (надзор) в сфере туристской индустрии (далее – региональный государственный контроль (надзор)) осуществляется органом государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным высшим исполнительным органом субъекта Российской Федерации (далее – контрольный (надзорный) орган). Определен предмет регионального государственного контроля (надзора). Региональный государственный контроль (надзор) регионы осуществляют с 1 января 2025 года. Положение о региональном государственном контроле (надзоре) в сфере туристской индустрии утверждается высшим исполнительным органом субъекта Российской Федерации.

Защита прав и законных интересов потребителей туристских услуг является одной из приоритетных задач в развитии индустрии туризма и гостеприимства, на которую направлена деятельность Минэкономразвития России.<sup>162</sup> Минэкономразвития России поддерживает мероприятия, направленные на комплексное развитие туризма в Российской Федерации за счет создания условий для формирования и продвижения качественного и конкурентоспособного туристского продукта в Российской Федерации. В целях защиты прав и законных интересов туристов, обеспечения их безопасности в Российской Федерации и за её пределами Минэкономразвития России в рамках установленной компетенции в 2024 г. было рассмотрено 1134 письменных и электронных обращений граждан по вопросам, связанным со сферой туризма в Российской Федерации. Необходимо отметить, что количество рассмотренных в 2024 г. обращений граждан по вопросам, связанным со сферой туризма, снизилось по сравнению с показателем за 2023 год. Так, в 2023 г. было рассмотрено 2146 письменных и электронных обращений граждан по вопросам, связанным со сферой туризма в Российской Федерации, в 2022 г. Ростуризмом (упразднен Указом Президента Российской Федерации от 20 октября 2022 г. № 759) и Минэкономразвития России было рассмотрено в рамках компетенции 9009 обращений, в 2021 г. – 13 793 обращения, в 2020 году – 6886 обращений и в 2019 году – 1229 обращений. Таким образом, количество поступивших в 2024 году обращений значительно сократилось, по сравнению с периодом с 2019 по 2024 год, став наименьшим показателем, опередив даже «допандемийный» период. Сокращение количества поступающих в Минэкономразвития России обращений напрямую связано с уровнем социальной напряженности, зависящим от кризисных ситуаций, происходящих в отрасли туризма, а также уровнем развития туристской инфраструктуры и качеством предоставляемых туристских услуг. В своих обращениях потребители туристских услуг чаще всего указывали на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги. В перечень наиболее актуальных вопросов туристов вошли жалобы на несоответствие качества предоставляемых предприятиями в сфере туризма услуг, на несоответствие ожиданий от реализации туристского продукта и реального предоставления указанных услуг, а также на проблемы с бронированием, оплатой и возвратом средств, уплаченных за туристские услуги в соответствии с договором о реализации туристского продукта или договором о предоставлении гостиничных услуг. Предметом жалоб на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги, также стали непредоставление или предоставление не в полном объеме обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристского продукта. В соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации в сфере туризма и сфере защиты прав потребителей Минэкономразвития России разъясняло туристам порядок предоставления услуг в рамках туристского продукта,

<sup>162</sup> Письмо Минэкономразвития России от 15.04.2025 № 13680-ВД/Д08и.

включая обязанности исполнителей по договору о реализации туристского продукта по обеспечению оказания потребителю услуг, входящих в туристский продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указываются в Заявке на бронирование (приложение № 1 к договору о реализации туристского продукта). Минэкономразвития России также предоставляло информацию о расторжении договора о реализации туристского продукта, в том числе о претензионно-судебном порядке возврата денежных средств за неоказанные или ненадлежащим образом оказанные туристские услуги. В целях обеспечения доступности информации об актуальном состоянии сферы туризма, а также о проводимой Минэкономразвития России государственной политике информативно-правовом урегулировании в сфере туризма Минэкономразвития России в 2024 г. предпринимались меры по информационному взаимодействию с потребителями туристских услуг, средствами массовой информации, предприятиями и профессиональными объединениями в сфере туризма. В перечень информации, предоставляемой вышеуказанным субъектам, включалось следующее: информация об особенностях применения норм действующего законодательства Российской Федерации в сфере туризма и сфере защиты прав потребителей, информация о разрабатываемых проектах нормативных правовых актов в сфере туризма, а также разъяснения относительно кризисных ситуаций, затрагивающих сферу туризма. Соответствующее взаимодействие осуществлялось посредством переписки с представителями профессиональных объединений, размещения информации на официальном сайте Минэкономразвития России, в сети Интернет, размещения информации в СМИ, а также в ходе культурных и деловых мероприятий с участием представителей Минэкономразвития России. Вместе с тем, в целях обеспечения исполнения туроператорами и турагентами обязательных требований в сфере туризма в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Минэкономразвития России предоставляется государственная услуга по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров (далее – ЕФРТ), а также ведется единый федеральный реестр турагентов (далее – ЕФРТА). ЕФРТ содержит сведения о юридических лицах, осуществляющих туроператорскую деятельность на территории Российской Федерации. На официальном сайте Минэкономразвития России функционирует раздел «Единый федеральный реестр туроператоров», в котором содержатся сведения о юридических лицах, имеющих право заниматься туроператорской деятельностью на территории Российской Федерации и имеющих финансовое обеспечение ответственности туроператора. По состоянию на 31 декабря 2024 года в ЕФРТ были внесены сведения о 5068 туроператорах с информацией о финансовом обеспечении в целях исполнения обязательств перед потребителями. Кроме того, с 1 января 2022 года вступил в силу Федеральный закон от 24 марта 2021 г. № 48-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», предусматривающий введение ЕФРТА. Так, по состоянию на 31 декабря 2024 года в ЕФРТА были внесены сведения о более, чем 36 тыс. турагентах и субагентах, реализующих сформированный туроператорами, сведения о которых внесены в ЕФРТ, турпродукт.

В 2024 году Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» продолжила целенаправленную деятельность по совершенствованию системы финансовых гарантий, направленных на повышение уровня защиты прав туристов и усиление их безопасности. Эти меры призваны обеспечить своевременное и полное возмещение денежных средств туристам в случае невыполнения обязательств туроператорами, а также минимизировать риски, связанные с нестабильностью в туристской отрасли. Укрепление финансовых механизмов способствует созданию надежной основы для

безопасного отдыха, гарантируя туристам уверенность в сохранности их средств и защиту интересов даже в условиях непредвиденных обстоятельств.<sup>163</sup>

1. В профильные комитеты и уполномоченные органы государственной власти были направлены обращения и предложения, направленные на совершенствование системы финансовых гарантий туроператоров. Эти инициативы предусматривают расширение перечня видов финансового обеспечения ответственности туроператоров с целью дальнейшего повышения уровня защиты прав туристов, укрепления их безопасности и усиления доверия к туристской отрасли в целом.

2. Из двух предусмотренных Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» инструментов финансового обеспечения – страхования ответственности и банковской гарантии – ни один не функционирует эффективно. Туроператоры избегают обращения в банки, а страховые компании, несмотря на повышение ставки до 5 %, отказываются от сотрудничества. В результате большинство туроператоров выездного туризма, давно работающих на рынке, используют собственные фонды персональной ответственности (ФПО).

В условиях нестабильности страховых услуг и в соответствии с законодательством туроператоры активно формируют фонды персональной ответственности (ФПО) в максимальном размере (7 % от общей стоимости турпродукта за предыдущий год), что освобождает их от обязательств по страхованию ответственности и получению банковских гарантий.

Установленная ст. 11.6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» альтернатива финансового обеспечения ответственности туроператора – формирование фондов персональной ответственности туроператора (ФПО) максимального размера, в первую очередь способствует предупреждению банкротства туроператора, повышает степень защищенности прав туристов. В связи с этим свыше 60 % туроператоров – членов Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» используют данный механизм.

Совокупный фонд персональной ответственности туроператоров на сегодняшний день составляет 4 262 817, 820 тыс. руб.

3. На базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» в 2024 году продолжил функционировать консультационный центр, обеспечивающий в экстренных ситуациях круглосуточное (в формате 24/7) информационно-консультационное сопровождение.

Центр осуществляет взаимодействие с Министерством экономического развития Российской Федерации, включая в целях оперативного разрешения вопросов, связанных с защитой прав туристов.

4. В 2024 году были разработаны и внедрены Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» в штатном режиме скрипты для бесперебойного и эффективного функционирования на базе Министерства экономического развития РФ консультационного центра для туристов, оказавшихся в сложной ситуации.

5. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» выступила инициатором и оказала содействие в разработке и принятии поправок в часть шестую статьи 17.1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Указанные изменения предусматривают возможность страхования ответственности туроператоров обществами взаимного страхования (ОВС) и вступают в силу с 1 сентября 2025 года. Общество взаимного страхования может быть использовано для защиты туристов от различных рисков, связанных с их

<sup>163</sup> Письмо Ассоциации «Объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» (далее – Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ») от 27.03.2025 № 264.

путешествиями. Данная модель способствует повышению уровня финансовой безопасности туристов и формированию более устойчивых механизмов минимизации рисков. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» выступает ключевой платформой для реализации данного механизма, направленного на обеспечение эффективного исполнения обязательств туроператоров, укрепление защиты прав туристов и повышение надежности туристской отрасли в целом.

6. Мобильное приложение «Помощник туриста», разработанное Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ», представляет собой инновационный инструмент с использованием передовых технологий, включая искусственный интеллект. Оно обладает широким спектром универсальных функций, предоставляя туристам не только справочную и статистическую информацию, но и обеспечивая оперативное взаимодействие с соответствующими структурами и службами. Приложение «Помощник Туриста» перешагнуло барьер в 31 000 пользователей.

В 2024 году мобильное приложение «Помощник туриста» было модернизировано для повышения эффективности помощи туристам. В приложение добавлены новые функции: «чат-помощник» для быстрого получения информации, упрощающий процесс поддержки; «полезные контакты», дополненные номерами экстренных зарубежных служб для россиян в чрезвычайных ситуациях; «карта туриста» с метками о статусе стран (открыты/закрыты, ограничения по Covid-19, правила въезда) и персонализированной меткой, позволяющей отмечать объекты (рестораны, музеи, отели) с возможностью делиться ими с другими пользователями.

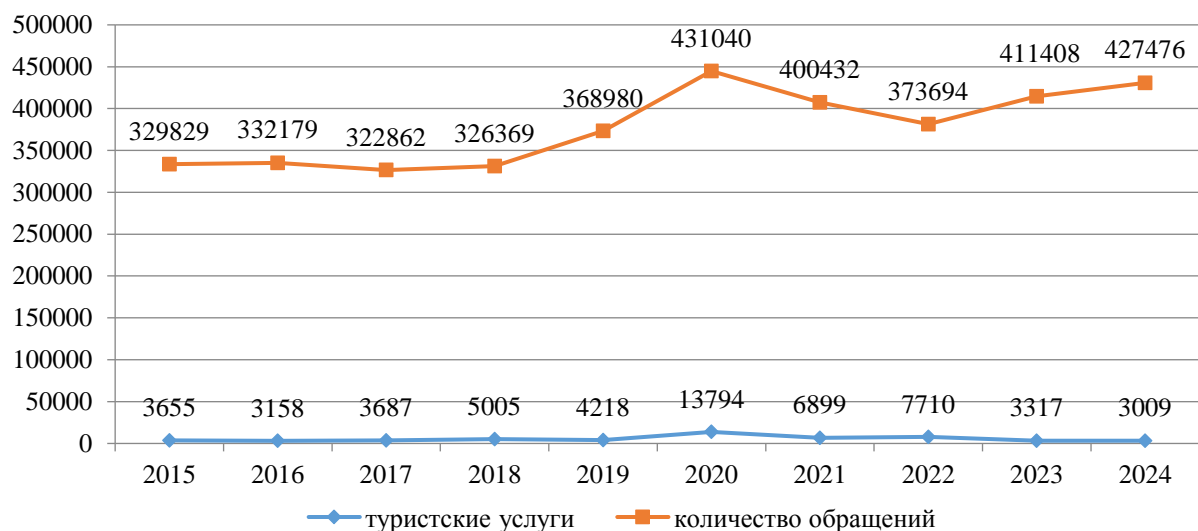
Нарастающий рост скачиваний мобильного приложения, созданного Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ», продолжается и служит также для оптимизации процессов оказания экстренной помощи (эвакуация по причине банкротства туроператора). Несмотря на ограниченное авиасообщение с множеством стран, интерес к данному информационному продукту не снижается, а непрерывно растёт.

Таким образом, на сегодняшний день, созданная на базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» организационно-технологическая платформа позволяет значительно повысить степень защиты прав туристов и проводить работу по предупреждению и минимизации последствий потребительских конфликтов. Деятельность Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» направлена исключительно на защиту прав и интересов туристов, обеспечение безопасности туризма, созданию благоприятных условий на рынке туристских услуг, а также на восстановление и оздоровление туристской отрасли.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период не отмечалось случаев массового нарушения прав потребителей.

В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 3009 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что меньше на 9,3 % по сравнению с аналогичным показателем за 2023 год (3317 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 10 лет приведена на рис. 2.7.1.



**Рис 2.7.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 2015–2024 гг.

В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (2500 единиц), составила 83,1 % (в 2023 году – 82,5 %), из которых 329 (13,2 %) устных и 2171 (86,8 %) письменных обращений.

Доля обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг в 2024 году составила 16,8 % (505 единиц), что меньше на 0,3 % по сравнению с 2023 годом (17,1 % или 568 обращений).

За 2024 год рассмотрено 2914 обращений, из которых в 86,5 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2521 единица); 8,6 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (250 единиц); 1,6 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (46 обращений); обращений, послуживших основанием для проведения административного расследования, не поступало.

По результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по фактам выявленных нарушений в 2024 году составлен 1 протокол об административном правонарушении (в 2023 году рассмотрено 3180 обращений, протоколы не составлялись); подано 215 исков, заявлений в судебные органы (в 2023 году – 265 исков, заявлений), выдано 164 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Всего в 2024 году в сфере оказания туристских услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 102 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2023 году – 124), из них:

- 1 (1, 0 %) проверка, из них: 1 (100 %) документарная проверка, выездные проверки не проводились,
- 18 (17,6 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 83 (81,4 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в

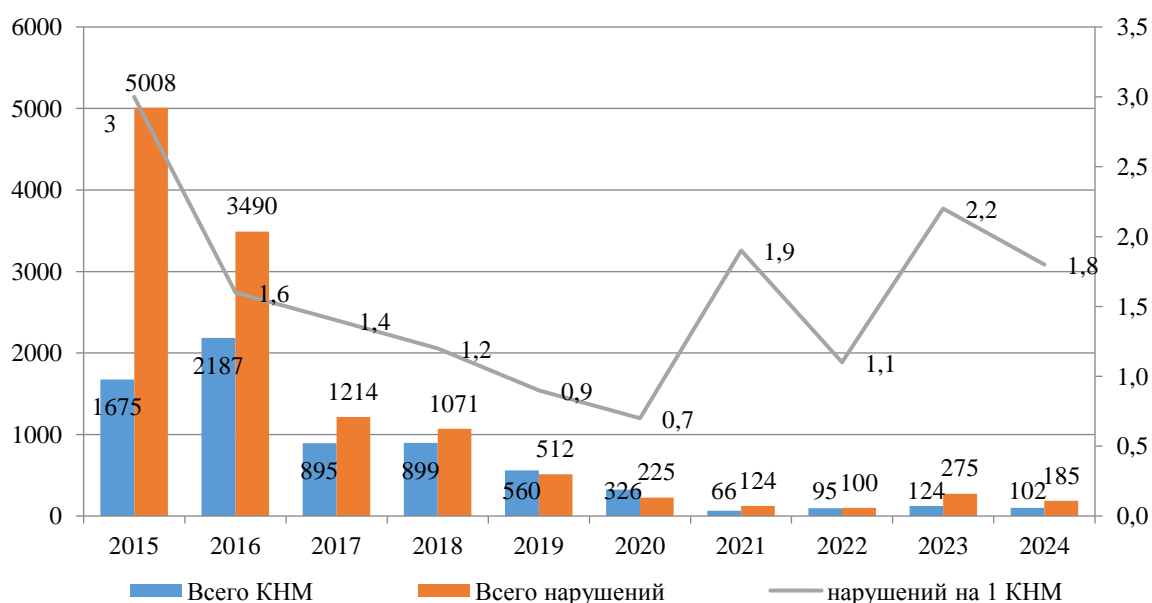
области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2015–2024 гг. представлены в табл. 2.7.1 и рис. 2.7.2.

Таблица 2.7.1

**Структура проверок, КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2015–2024 гг.**

Годы	Проведено КНМ				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе			всего	число выявленных нарушений в расчете на 1 КНМ
		плановых проверок	внеплановых проверок	иных КНМ*		
2015	1675	789	886	—	5008	3
2016	2187	172	2015	—	3490	1,6
2017	895	373	361	161	1214	1,4
2018	899	8	233	658	1071	1,2
2019	560	0	171	389	512	0,9
2020	326	0	28	298	225	0,7
2021	66	0	35	31	124	1,9
2022	95	0	10	85	100	1,1
2023	124	0	2	122	275	2,2
2024	102	0	1	101	185	1,8

\* Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))



**Рис. 2.7.2.** Количество КНМ и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере туристских услуг по Российской Федерации в 2015–2024 годах

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг. представлена в табл. 2.7.2.

Таблица 2.7.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Выявлено нарушений, всего	5008	3490	1214	1071	512	225	124	100	275	185
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	2797	2210	760	602	289	155	70	64	174	116
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	118	57	47	43	16	15	8	3	8	15
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	0	5	6	1	2	2	0	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	16	24	12	4	2	0	0	3	2	2
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1262	1362	370	378	173	90	41	31	110	40
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	41	39	9	1	1	3	0	0	4	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	879	438	182	121	66	37	13	16	25	29
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	481	285	134	54	29	8	8	11	25	30

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 5 протоколов об административном правонарушении (в 2023 году – 3 протокола).

В 2024 году вынесено 7 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2023 году – 13 постановлений), из них 2 (28,6 %) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 5 (71,4 %) – в виде административного штрафа на общую сумму 64,7 тыс. руб. (в 2023 году – 107,0 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась в 1,6 раза и составила 12,9 тыс. руб. (в 2023 году – 8,2 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2024 году направлено 2 дела об административных правонарушениях (в 2023 году – 2 дела).

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2024 году учитывались введенные с 10 марта 2022 года ограничения на



проведение контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотренных Постановлением № 336, Законом № 248-ФЗ.

Контрольная (надзорная) деятельность в области защиты прав потребителей в 2024 году была сосредоточена лишь в том её сегменте, который был доступен с точки зрения ограничений, установленных Постановлением № 336. Это проведение контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом в форме наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) и выездных обследований.

Общее количество контрольных (надзорных) мероприятий (далее – КНМ) составило 102 (против 124 в 2023 г.), из них без взаимодействия с контролируемыми лицами – 101 мероприятие (против 122 в 2023 г.), из которых в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) проведено 83 мероприятия (81,3 % от общего количества КНМ) и 18 выездных обследований (17,6 %). В 48 КНМ из 102 (47,5 %) проведенных были установлено 100 нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации.

В 2024 году **Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области** на основании поступившего требования прокуратуры Иркутской области в связи с поступлением в прокуратуру области обращения гражданина проведена внеплановая документарная проверка в отношении ООО\*\*\* (далее – турагент).

Суть обращения заключалась в том, что 4 декабря 2023 года потребителем у турагента ООО\*\*\* был приобретён тур на о. Пхукет, Таиланд, по системе «Фортуна 5\*» в период с 7 по 18 декабря 2023 года, что подтверждается договором № TUR-04/12/2023-5, туроператор – ООО\*\*\*. Название тура «Фортуна 5\*» предполагает обязанность туроператора предложить расселение в отеле, рейтинг которого составляет не менее 5 звёзд.

По прилёту на о. Пхукет потребителю был представлен для заселения отель «Mai Khao Palm Beach Resort». Согласно сведениям о классификации отелей на территории государства Таиланд, а также общедоступной информации, размещенной в сети Интернет-отель не соответствовал категории 5\*. 20 декабря 2023 года потребитель посредством электронной почты направил в адрес туроператора претензию с требованием уменьшения стоимости оказанных услуг, в связи с их ненадлежащим оказанием. Ответ на претензию туроператором предоставлен не был, требования потребителя не удовлетворены. В ходе проведения проверки в адрес ООО\*\*\*\* Управлением было направлено требование о предоставлении объяснений по заявлению потребителя; документов, подтверждающих достоверность представленной на сайте туроператора информации о категории («5\*») отеля «Mai Khao Palm Beach Resort».

Из полученного Управлением ответа ООО\*\*\* следует, что в Таиланде нет официальных сертификатов звездности отелей, равно как и четких унифицированных критериев ее определения, предоставить запрашиваемые документы, подтверждающие определенную категорию (звездность), не представляется возможным. Ранее ООО\*\*\* направило запрос координаторам принимающей компании, сформировавшей комплекс туруслуг для туристов в Таиланде. Ответственный менеджер принимающей компании направил запрос в администрацию отеля Mai Khao Palm Beach Resort и прокомментировал информацию, изложенную в претензии, следующим образом: «Все требования, которые обычно предъявляются к отелям категории 5\*, в отеле Mai Khao Palm Beach Resort соблюдены, в том числе качество питания, оборудование номеров, а также требования к обеспечению безопасности проживающих. Эти условия определяются и их исполнение контролируются не туристами, а принятыми в стране правилами организации обслуживания и требованиями национального

законодательства к отелям различной категории». ООО\*\*\* не представлены в Управление документы, подтверждающие достоверность информации на сайте туроператора о категории (5\*) отеля «Mai Khao Palm Beach Resort». В договоре, а также ваучере, выданном потребителю при совершении тура, отсутствовала информация о средстве размещения и об условиях проживания, в том числе критерии соотношения категории предоставляемой гостиницы (средства размещения) к категории 5\* по тем или иным параметрам, включая, но не исключая иных параметров, качество питания, оборудование номеров, а также требования к обеспечению безопасности проживающих. Информация о средстве размещения является существенным условием договора о реализации туристского продукта. ООО\*\*\* было привлечено Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области к административной ответственности по части 1 статьи 14.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в виде предупреждения.

В 2024 году, как и в 2023 году, полномочия по возбуждению административных производств в рамках применения положений статьи 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в отношении субъектов сферы туристских услуг должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора не применялись.

Приоритет профилактических мероприятий в 2024 году выразился в преобладающем количественном соотношении числа проведенных профилактических мероприятий (3681) субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере туристских услуг, к количеству проведенных контрольных (надзорных) мероприятий (102).

В прошлом году указанное соотношение составляло 2703 профилактических мероприятий к 124 проведенных КНМ.

Структура профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2024 год (в сравнении с 2023 годом) представлена в табл. 2.7.3.

Таблица 2.7.3

**Структура профилактических мероприятий, КНМ и административных расследований, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2024 году (в сравнении с 2023 годом)**

Число проведенных профилактических мероприятий, в т. ч.						Число проведенных КНМ (с взаимодей- ствием)	Число проведенных КНМ (без взаимодей- ствия)	Число административных расследова- ний
всего, в т. ч.	инфор- миро- вание	предос- тереже- ние	кон- сульты- рование	профи- лакти- ческий визит	самооб- следо- вание			
2024								
3681	1606	158	1505	366	46	1	101	0
2023								
4066	1691	248	1818	260	49	2	122	0
2022								
3573	1159	196	1874	342	2	12	83	10
2021								
1495	608	152	712	0	0	36	30	37

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных туроператоров, турагентств территориальные органы Роспотребнадзора в 2024 году реализовали в данной сфере свои полномочия, связанные с обращением в суд в целях защиты прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей), а также с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу.

Так, общее количество заключений по делу в сфере туристских услуг в 2024 году составило 295 (в 2023 году 666 заключений). Процент удовлетворенных требований (227) от рассмотренных (251) остается стабильно высоким 90,4 % (в 2023 г. 92,7 %) с присуждением гражданам денежных средств в размере 50 693,8 тыс. руб., в том числе компенсации морального вреда – 2490,5 тыс. руб.

В суд в целях защиты прав потребителей было подано 239 исковых заявлений (показатель 2023 г. – 371 иск), из них 229 исков в защиту конкретных потребителей (в 2023 году – 360); 4 – в защиту неопределенного круга потребителей (в 2023 году – 6), 6 исков в защиту группы потребителей (2023 году – 5). Из 199 рассмотренных исковых заявлений удовлетворено 197 (99 %), потребителям присуждено 44 053,8 тыс. руб., из них компенсации морального вреда 2411,5 тыс. руб.

### Примеры судебной практики

Территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по Липецкой области** в Грязинском, Добринском, Усманском районах обратился в Грязинский городской суд Липецкой области с иском в интересах конкретного потребителя в отношении ООО\*\*\* о взыскании денежных средств и защите его прав. Основанием для обращения в суд послужило следующее.

Между потребителем и исполнителем был заключен договор о реализации туристского продукта, согласно условиям которого исполнитель обязан оказать услуги по бронированию и оплате комплекса гостиничных услуг (проживание и питание) на курорте для 3 человек. Стоимость услуг составила 121 тыс. руб. и была оплачена потребителем полностью. В силу событий, наступление которых не могла предвидеть ни одна из сторон при заключении договора, оплаченной услугой воспользовались 2 человека.

О наступлении указанных обстоятельств потребитель проинформировал исполнителя до начала оказания услуги. Однако перерасчет за не оказанную часть услуги исполнитель своевременно не произвел, устно заверив потребителя об обязательном перерасчете после окончания действия договора. Кроме того, исполнитель сообщил потребителю, что для перерасчета письменных заявлений не требуется. Повторное обращение потребителя с требованием о возврате части уплаченной суммы также оставлено исполнителем без удовлетворения.

По результатам рассмотрения гражданского дела судом вынесено решение, в соответствии с которым в пользу потребителя подлежит взысканию денежная сумма в счет возврата по договору в размере 40,4 тыс. руб., неустойка в сумме 40,4 тыс. руб., компенсация морального вреда 5 тыс. руб. и штраф 20,2 тыс. руб. Всего в пользу потребителя присуждено 106 тыс. руб.

В рамках реализации полномочий **Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области** обратилось с иском в Ленинский районный суд г. Оренбурга к ООО\*\*\* в интересах конкретного потребителя о взыскании стоимости турпродукта, неустойки за нарушение срока удовлетворения требования потребителя и компенсации морального вреда.

Основанием для обращения в суд послужило заявление потребителя с просьбой выступить в защиту его прав и законных интересов в суде. 21 сентября 2023 года

между потребителем и ООО\*\*\* был заключен договор о реализации туристского продукта. В соответствии с приложением к договору указана программа пребывания и маршрут путешествия: страна – Мальдивы, дата тура – 10–17 октября 2023 года. В соответствии с условиями договора и выставленными счетами потребителем была произведена оплата за услуги в сумме 316,57 тыс. руб. Кроме того, 25 сентября 2023 года произведена доплата к договору в размере 13,5 тыс. руб. за дополнительные услуги.

В установленный срок туристская услуга потребителю не была оказана, обязательства по договору о реализации туристского продукта ООО\*\*\* не исполнены. За день до поездки сотрудники турфирмы сообщили потребителю, что налоговая инспекция приостановила операции по счетам организации, в связи с чем ответчик не смог оплатить тур. 17 октября 2023 года потребитель направил в адрес ООО\*\*\* претензию с требованием возврата уплаченной денежной суммы в размере 331,57 тыс. руб. 6 ноября 2023 года ответчик перечислил потребителю сумму 100 тыс. руб. Оставшаяся сумма потребителю в добровольном порядке не была возвращена. Решением Ленинского районного суда г. Оренбурга в пользу потребителя взысканы денежные средства в размере 697,71 тыс. руб., в том числе: оплаченная сумма по договору в размере 230,07 тыс. руб., неустойка за просрочку исполнения требования потребителя в размере 230,07 тыс. руб., компенсация морального вреда 5 тыс. руб., штраф 232,57 тыс. руб.

**Управление Роспотребнадзора по Белгородской области** помогло отстоять в суде законные права группы потребителей. В Управление Роспотребнадзора по Белгородской области с конца 2023 года поступали многочисленные обращения граждан о неисполнении обязательств по договору об оказании туристических услуг местным турагентством – ООО\*\*\*. Как следовало из обращений, по заключенным в сентябре – ноябре договорам о реализации туристского продукта не состоялись групповые туры по России и индивидуальные заграничные туры, разрекламированные в сети Интернет. В середине декабря учредитель организации сообщил о приостановлении ее деятельности с обещаниями возврата туристам денежных средств. Время шло, а деньги за несостоявшиеся туры на счетах не появлялись, претензии потребителей оставались без ответа. Офис турагентства закрылся. При обращениях потребителей к туроператорам выяснилось, что некоторые туры были забронированы, но не выкуплены, а некоторые и вовсе не бронировались, при этом предоплата за туры собиралась.

Управлением в 2024 году были направлены в суд три исковых заявления к ООО\*\*\* в защиту групп лиц. Общая сумма исковых требований 73 потребителей составила 4,62 млн руб., компенсации морального вреда – 3,2 млн руб. Свердловским районным судом города Белгорода все три иска удовлетворены – вынесены решения о взыскании в пользу туристов 6,8 млн руб. (уплаченных потребителями денежных средств по заключенным договорам, неустойки за нарушение установленных сроков возврата денежных средств, компенсаций морального вреда и штрафов за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителей).

**Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** в интересах конкретного потребителя (социально уязвимая категория населения) было подано исковое заявление к ООО\*\*\* о защите прав конкретного потребителя.

В ноябре 2019 года между потребителем и ООО\*\*\* (через турагента) был заключен договор о реализации туристского продукта (речной круиз на теплоходе). В связи с болезнью одного из детей, ребенка-инвалида и оперативным лечением в городе Санкт-Петербург, его реабилитацией, назначенной в период путешествия, а также с введением в 2020 году коронавирусных ограничений, запланированный семьей тур не

смог состояться, так как путешествие стало опасно не только для здоровья, но и для жизни всех членов семьи. В результате чего, в связи с существенными изменениями обстоятельств, потребитель вынужден был отказаться от поездки, направив в адрес исполнителя услуг заявление о расторжении договора, возврате уплаченных денежных средств в размере 75,535 тыс. руб.

Турагент на основании предложения о добровольном удовлетворении требований потребителя согласился частично выплатить ему денежные средства в размере агентского вознаграждения 6,584 тыс. руб., находящиеся в его распоряжении. Оставшаяся сумма денежных средств, в размере 68,951 тыс. руб., перечисленная исполнителю услуг ООО\*\*\*, выплачена не была. Заочным решением мирового судьи исковые требования удовлетворены частично. С ООО\*\*\* взысканы уплаченные за туристский продукт денежные средства в размере 68,951 тыс. руб., проценты за пользование денежными средствами за период с 1 января 2022 года по 31 марта 2022 года, с 1 октября 2022 года по 8 июля 2024 года в размере 6,265 тыс. руб., компенсация морального вреда 10 тыс. руб., штраф в размере 42,608 тыс. руб. Решением установлено продолжить начисление процентов с 9 июля 2024 года от суммы 68,95 тыс. руб. до дня возврата потребителю уплаченной за туристский продукт денежной суммы с учетом п. 8 Положения, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации № 1073 от 20 июля 2020 года, с изменениями от 02 апреля 2022 года).

### *Гостиничные услуги*

С 30 марта 2024 года вступило в силу постановление Правительства Российской Федерации от 20 марта 2024 г. № 341, которым внесены изменения в Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и месту жительства и Правила предоставления гостиничных услуг.

Нововведениями предусмотрено, что регистрация гражданина по месту пребывания в гостинице, санатории, доме отдыха, медицинской организации или в ином подобном учреждении теперь может быть произведена не только на основании документов, удостоверяющих личность, но и на основании биометрических данных, которые содержатся в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме». Такой способ регистрации стал возможным лишь для тех российских граждан, чьи данные внесены в единую биометрическую систему.

При этом возможность регистрации граждан в гостиницах с помощью биометрии не является обязательной – администрация гостиницы вправе не применять подобный способ регистрации. В то же время, если потребитель решил воспользоваться услугами предприятия сферы гостеприимства с использованием биометрии, администрация уже не будет вправе требовать дополнительно ещё какой-либо документ, подтверждающий личность. Иностранцам для заселения в отель по-прежнему необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. Постановлением также предусмотрены особенности использования биометрической системы при заселении в гостиницу детей.

В 2024 году проведен целый ряд законодательных и нормативных изменений, которые направлены на изменение системы классификации гостиниц, то есть о тех самых «звездах», которые помогают туристам во всем мире ориентироваться на рынке и выбирать отели. Изменения затронули работу организаций, которые занимаются классификацией. Чтобы улучшить их работу, были изменены требования к ним,

введена персональная ответственность экспертов по классификации за недобросовестную оценку объектов.

Но основные изменения коснулись самой процедуры классификации. В целях совершенствования нормативно-правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности, в том числе в целях защиты прав потребителей в 2024 году Минэкономразвития России проведена работа по внесению изменений и актуализации информации в Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Так, в 2024 году в целях совершенствования системы классификации коллективных средств размещения Федеральным законом от 30 ноября 2024 года № 436-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и статью 44 Федерального закона «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», предусматривающие расширение периметра классифицируемых объектов туристской индустрии. Указанные изменения вступили в силу с 1 января 2025 года. Кроме того, в рамках реализации положений Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» утверждены Положение о классификации средств размещения (постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1951), а также Правила классификации средств размещения (постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1952). Данная работа была проведена для актуализации информации и увеличения прозрачности системы и функционала индустрии туризма, а также для предоставления более полной и доступной информации о механизме государственного регулирования для всех участников туристской сферы.

Классификация становится обязательной не только для гостиниц, но и для других коллективных средств размещения: баз отдыха (включая глэмпинги), кемпингов, санаториев. При этом законом закреплено, что жилые помещения к средствам размещения не относятся. Санаторно-курортные организации будут включаться в реестр классифицированных средств размещения на основании сведений, содержащихся в государственном реестре курортного фонда Российской Федерации.

Классификация проходит в два этапа. В ходе первого представитель объекта должен самостоятельно оценить объект на соответствие требованиям, заполнить чек-лист, зафиксировать на фото подтверждение, а также загрузить информацию в специальную цифровую систему, созданную Росаккредитацией. По итогам объект включается в реестр и может начинать работать: размещать информацию о нем в системах бронирования, на туристических агрегаторах и принимать гостей.

На втором этапе средство размещения может получить категорию: от одной до пяти «звезд». Для этого нужно обратиться в специальную аккредитованную организацию. Она обследует объект и присвоит «звездность», соответствующую набору и качеству услуг, которые оказываются на данном объекте.

Изменения вступают в силу с 1 января 2025 года. При этом гостиницы, которые уже имеют «звезды», присвоенные до этой даты, автоматически переносятся в новый реестр. До 1 сентября 2025 года владельцы этих гостиниц должны пройти первый этап классификации и заполнить чек-листы самооценки. До 1 марта 2025 года базы отдыха и кемпинги должны включить в реестр сокращенный перечень сведений о себе, а к 1 сентября 2025 года завершить прохождения самооценки. С 1 сентября 2025 года запрещается размещать информацию на турагрегаторах и классифайдах без ссылки на

реестр средств размещения. Контролировать исполнение этих требований с 1 марта 2025 года будут органы власти субъектов Российской Федерации.

В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 3361 обращение по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания гостиничных услуг. В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере гостиничных услуг, доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (2690 единиц), составила 80,0 %, из которых 121 (3,6 %) устных и 2690 (80,04 %) письменных обращений. Доля обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей в сфере гостиничных услуг в 2024 году составила 16,13 % (542 единицы).

За 2024 год рассмотрено 3260 обращений, из которых в 85,5 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2789 единица); 10,86 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (354 единицы); 2,06 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (67 обращений); обращений, послуживших основанием для проведения административного расследования, не поступало.

По результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере гостиничных услуг по фактам выявленных нарушений в 2024 году составлено 5 протоколов об административных правонарушениях; подано 20 исков, заявлений в судебные органы, объявлено 2744 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Всего в 2024 году в сфере оказания гостиничных услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 421 контрольное (надзорное) мероприятие, из них:

- 2 (0,5 %) проверки, из них:
  - документарные проверки не проводились;
  - 2 (100 %) выездные проверки;
  - 199 (47,3 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 220 (52,3 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий выявлено 541 нарушение обязательных требований действующего законодательства, в среднем, на 1 контрольное (надзорное) мероприятие пришлось 1,3 нарушения.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 8 протоколов об административном правонарушении. В 2024 году вынесено 9 постановлений по делам об административных правонарушениях, из них 7 (77,8 %) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 2 (22,2 %) – в виде административного штрафа на общую сумму 53,5 тыс. руб. 7,0 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа составила 26,8 тыс. руб. На рассмотрение в судебные органы в 2024 году направлено 1 дело об административных правонарушениях, по результатам рассмотрения которого вынесен административный штраф.

### Примеры судебной практики

**Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ООО\*\*\* о признании противоправными действий, выразившихся во включении в Правила бронирования и проживания отеля «Smart Hotel KDO Красноярск» условий, ущемляющих права потребителей: условие, предусматривающее обязанность потребителя предупредить отель о сокращении срока проживания; условие, предусматривающее право исполнителя на удержание расходов в размере суточного тарифа. Поводом к подаче иска послужили неисполненные предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Решением Петроградского районного суда города Санкт-Петербурга от 18.06.2024 заявленные Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю требования удовлетворены.

**Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области** обратилось в Александровский районный суд Оренбургской области с исковым заявлением к индивидуальному предпринимателю \*\*\* о признании бездействия противоправным, об обязывании устранить нарушения законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения и законодательства в сфере защиты прав потребителей. Прокуратурой Александровского района Оренбургской области с привлечением специалиста Юго-Западного территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области была проведена проверка соблюдения законодательства в сфере предоставления услуг гражданам, санитарно-эпидемиологического законодательства, законодательства о защите прав потребителей в гостинице ИП\*\*\*, по результатам которой установлено, что в гостинице предоставляются гостиничные услуги без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц. В связи с установленными нарушениями в отношении ИП\*\*\* вынесено постановление по делу об административном правонарушении. Управление просило суд: признать противоправным бездействие ИП\*\*\*, выразившееся в непринятии мер по выполнению требований пункта 1 статьи 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и пункта 5 постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и обязать индивидуального предпринимателя \*\*\* устранить нарушения указанных требований закона и провести в срок до 1 декабря 2024 года следующие мероприятия: оформить и получить свидетельство о присвоении гостинице ИП\*\*\* определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц. Истец просил установить срок для исполнения решения суда – до 1 декабря 2024 года, который, по мнению суда, отвечает принципу разумности и является достаточным для исполнения решения. Следовательно, данное требование также является обоснованным и подлежащим удовлетворению. Решением Александровского районного суда Оренбургской области 8 октября 2024 года исковое заявление Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области к индивидуальному предпринимателю \*\*\* было удовлетворено.

### 2.8. Транспортные услуги

Огромной территорией России обусловлены большие расстояния между населенными пунктами и протяженность транспортно-логистической инфраструктуры, охватывающей широкий диапазон бизнес-деятельности, что предопределяет первостепенное значение для России развитой транспортной системы, обладающей



увеличенной пропускной способностью транспортных путей и повышенной безопасностью движения.

Транспортная система России имеет сложную структуру, она включает несколько подсистем (железнодорожную, автомобильную, морскую, речную, воздушную и трубопроводы), что предоставляет гражданам возможность перемещаться по стране для работы, учебы, отдыха и личных целей. Это повышает уровень жизни и расширяет возможности.

Пассажирооборот транспорта общего пользования в 2024 году составил 527,9 млрд пасс. км, в том числе: воздушный (286,2 млрд пасс. км), железнодорожный (145,6 млрд пасс. км), автомобильный (автобусы) (95,3 млрд пасс. км)<sup>164</sup>.

По данным Министерства транспорта Российской Федерации<sup>165</sup> объем перевозок пассажиров автомобильным (автобусным) транспортом общего пользования по маршрутам регулярных перевозок за 2024 год составил 8957,7 млн чел. (102 % к уровню 2023 года), пассажирооборот – 95,3 млрд пасс. км (102,2 % к уровню 2023 года).

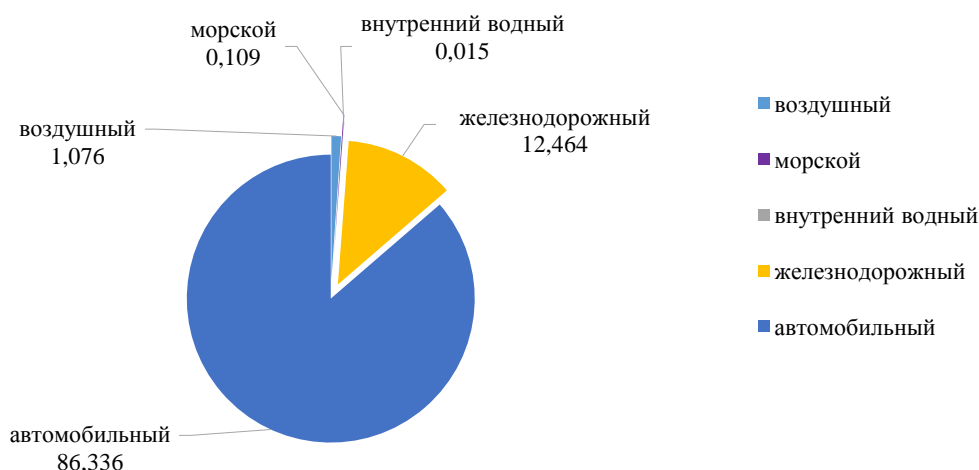
Объем перевозок пассажиров городским электрическим транспортом (трамвайный, троллейбусный, метрополитен) за 2024 год составил 5077,2 млн чел., из них: трамвайным транспортом – 1032,0 млн чел., троллейбусным – 897,6 млн чел., метрополитеном – 3147,7 млн чел. Пассажирооборот городским электрическим транспортом составил 49,8 млрд пасс. км (103,7 % к уровню 2023 г.).

Объем перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в 2024 году составил 1295 млн пасс. км (107,2 % к уровню 2023 года), пассажирооборот – 145,6 млрд пасс. км (105,5 % к уровню 2023 года).

В 2024 году внутренним водным транспортом выполнен пассажирооборот в размере 0,73 млрд пасс. км (107 % к уровню 2023 года), объем перевозок пассажиров составил 11,3 млн чел. (106,4 % к уровню 2023 года).

На морском транспорте объем перевозок составил 1,5 млн чел. (55,7 % к уровню 2023 года), пассажирооборот – 0,034 млрд пасс. км (86 % к уровню 2023 года).

По данным Минтранса России<sup>166</sup>, структура перевозок пассажиров по видам транспорта в 2024 году представлена на рис. 2.8.1.



**Рис. 2.8.1.** Структура перевозок пассажиров по видам транспорта в 2024 г., %

<sup>164</sup> <https://rosstat.gov.ru/> Доклад «Социально-экономическое положение России 2024».

<sup>165</sup> <https://mintrans.gov.ru/documents/7/14303> Транспорт России. Информационно-статистический бюллетень. 2024. 37 с.

<sup>166</sup> <https://mintrans.gov.ru>.

Согласно информации, представленной на официальном интернет-сайте Федерального агентства воздушного транспорта<sup>167</sup>, пассажиропоток авиакомпаний России в 2024 году вырос на 5,9 % по сравнению с 2023 годом и составил 111,7 млн человек. На рейсах по России перевезено 84,7 млн пассажиров (рост на 2 %), на международных рейсах – 27 млн человек (рост на 20,1 %). Воздушный транспорт продолжает стабильно выполнять свою стратегическую роль в интересах развития России. Несмотря на внешнее санкционное давление, результаты авиаперевозок перекрыли уровень 2021 года.

Законодательство Российской Федерации в области транспортных услуг охватывает широкий спектр норм и правил, регулирующих деятельность различных видов транспорта, а также отношения между перевозчиками и пользователями транспортных услуг.

Совершенствование правового регулирования транспортных услуг в России является важным направлением государственной политики, учитывая интересы малолетних пассажиров, быстрое развитие технологий, изменение потребительских предпочтений.

По поручению Президента Российской Федерации Министерство транспорта Российской Федерации проработало вопрос обязательного совместного размещения детей с родителями на борту воздушного судна и урегулировало вопрос со льготами на авиабилеты для многодетных семей.

Приказом Минтранса России от 25 декабря 2024 г. № 462<sup>168</sup> внесены изменения в Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 82 (далее – Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»).

Теперь перевозчик обязан предоставить ребенку в возрасте до 12 лет и сопровождающему его пассажиру соседние места на борту самолета в одном ряду, не разделенные проходом, в соответствии с классом обслуживания без доплаты.

При внутренних рейсах перевозка одного ребенка в возрасте до 2 лет с одним сопровождающим без предоставления ребенку отдельного места осуществляется бесплатно, при международных рейсах – со скидкой не менее 90 % от тарифа.

Другие следующие с одним сопровождающим дети в возрасте до 2 лет перевозятся с предоставлением им отдельных мест. Также авиакомпании должны предоставлять скидку в 50 % на внутренних рейсах для детей до 12 лет, являющихся гражданами Российской Федерации. Исключением являются субсидированные государством льготные тарифы, тарифы первого класса и бизнес-класса.

Перевозчик сам определяет размер скидки, в том числе при покупке отдельного места ребенку в возрасте до 2 лет и детям от 2 до 12 лет на международных рейсах, а также при перевозке детей до 2 лет без гражданства Российской Федерации на внутренних рейсах с предоставлением им отдельного места.

29 июля 2024 года приняты новые Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном

<sup>167</sup> <https://favt.gov.ru/novosti-novosti/?id=14434>.

<sup>168</sup> Приказ Минтранса России от 25 декабря 2024 г. № 462 «О внесении изменений в Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 82».

транспорте<sup>169</sup>, которые вступили в силу с 1 марта 2025 года и действуют до 1 марта 2031 года.

Данные правила утверждены ведомственным актом – приказом Министерства транспорта Российской Федерации. Документ пришел на смену Правилам оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2003 г. № 72.

Новыми правилами устанавливается порядок осуществления перевозок пассажиров и их багажа, условия определения видов маршрута перевозок пассажиров, установления для этих маршрутов расписаний движения судов, условия перевозки пассажиров по установленным маршрутам, порядок посадки, оповещения о начале и окончании посадки, проверки билетов, критерии по которым пассажиру может быть отказано в перевозке, порядок сдачи билета. Правилами установлен перечень информации, которая должна быть предоставлена пассажиру или грузоотправителю помимо информации, предусмотренной статьями 9–11 Закона «О защите прав потребителей».

Внедрение современных технологий, интеграция с государственными системами и внимание к вопросам безопасности и защиты данных создают более безопасную и удобную транспортную среду для пассажиров. Так, внесены изменения в Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 мая 2021 г. № 810.

Изменения касаются идентификации и аутентификации пассажиров при оформлении билетов и посадке на поезда дальнего следования 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» и государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных» при наличии у перевозчика технической возможности осуществления такой идентификации и (или) аутентификации. Данные изменения вступают в силу с 1 сентября 2025 года.

Также с 1 сентября 2025 года вступит в силу Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 288-ФЗ «О прямых смешанных перевозках и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Закон будет регулировать правила перемещения грузов, пассажиров, ручной клади, багажа и грузобагажа разными видами транспорта по единому транспортному документу.

В настоящее время в перевозках по маршруту, предполагающему участие нескольких видов транспорта, необходимо оформлять билет или накладную в каждом сегменте перевозки по правилам, установленным для соответствующего вида транспорта. Действующее законодательство не предполагает, что транспортные компании должны взаимодействовать при организации перевозок в прямом смешанном (комбинированном) сообщении.

Законом определяются перевозки грузов, пассажиров, ручной клади, багажа, реализуемые несколькими видами транспорта в пределах Российской Федерации по

<sup>169</sup> Приказ Минтранса России от 29 июля 2024 г. № 256 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте».

единому транспортному документу, оформленному на весь маршрут следования. Участниками перевозочного процесса при этом могут быть перевозчики, экспедиторы, владельцы инфраструктур железнодорожного, автомобильного, морского, речного транспорта, операторы портов и железнодорожных станций.

Заключение договора в таком сообщении будет подтверждаться единым транспортным документом. Он поможет оптимизировать время на оформление перевозки. Стороны договора будут планировать и согласовывать маршрут, время передачи груза или пересадки пассажиров. Сократится количество документов и подписаний со стороны отправителей груза и пассажиров.

Кроме того, данным законом предусмотрена ответственность сторон перевозок, а также указаны особенности возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью пассажира, ручной клади, багажу и грузобагажу, а также ущерба, причиненного грузоотправителю и грузополучателю.

По данным Росавиации<sup>170</sup> в 2024 году рассмотрено более 10 000 обращений граждан, в том числе поступившие непосредственно в Федеральное агентство воздушного транспорта (4704 обращения) и в Минтранс России (1198 обращений), через «Платформу обратной связи» портала «Госуслуг» было получено и рассмотрено 252 обращения граждан.

Особое внимание уделялось обращениям, связанным с перевозкой военнослужащих, участников СВО; за 2024 год рассмотрено 266 таких обращений.

Одним из основных вопросов, рассматриваемых Федеральным агентством воздушного транспорта, является возврат денежных средств, в том числе при заболевании, опоздании пассажира на регистрацию и (или) на посадку на борт воздушного судна, при потере стыковки в случае отмены или задержки рейса.

Наибольшую напряженность в вопросе возврата денежных средств представляют случаи отказа от поездки в связи с заболеванием (смертью) близкого родственника. Авиакомпании в своей работе руководствуются и применяют на практике пункт 2 статьи 108 Воздушного кодекса Российской Федерации, в соответствии с которым в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата. В подобной стрессовой ситуации пассажир или его родные, как правило, обращаются с вопросом о возврате провозной платы значительно позже обозначенного срока.

Порядок воздушной перевозки пассажиров регламентируется Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». В соответствии с пунктом 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» болезнь пассажира

<sup>170</sup> Письмо Росавиации от 14 марта 2025 г. исх. № 9619/09.

или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете. Требования к таким медицинским документам, подлежащим предоставлению в связи с болезнью пассажира, члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, определяются правилами перевозчика. Соответственно, каждая авиакомпания руководствуется своими внутренними правилами, единого отраслевого норматива, определяющего требования к медицинским документам, перечня противопоказаний к полёту, порядка подтверждения заболевания нет.

Болезнь ребёнка, не следующего совместно с пассажиром, в качестве существенного изменения обстоятельств, достаточного для расторжения договора перевозки, авиакомпаниями во внимание также не принимается. Перевозчики руководствуются пунктом 2 статьи 108 Воздушного кодекса Российской Федерации.

Авиакомпании в практической работе признают перечень причин, по которым отказ от перевозки может быть признан вынужденным, исчерпывающим.

Абзац 13 пункта 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» предусматривает, что перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

Федеральное агентство воздушного транспорта при рассмотрении обращений военнотранспортных участников СВО настаивало на указанной возможности при рассмотрении перевозчиками вопроса возврата денежных средств.

Также отдельным проблемным вопросом является аннулирование «обратных билетов» при невылете по прямому направлению, указанному в билете («туда»). В соответствии с приказом Минтранса России от 31 октября 2024 г. № 386 «Об утверждении Порядка взимания платы за регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, рассчитанной на основе тарифов и сборов» с 1 сентября 2025 года за пассажиром, опоздавшим на рейс, будет сохранена возможность воспользоваться обратным билетом<sup>171</sup>.

Отдельное место занимают обращения по оказанию помощи в перевозке пассажиров с ограничениями жизнедеятельности, в том числе детям.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2022 г. № 2045 «О внесении изменений в Правила финансового обеспечения расходов по предоставлению гражданам государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг» с 1 января 2023 года дети-инвалиды с онкологическими, гематологическими и иммунологическими заболеваниями, а также хронической почечной недостаточностью могут бесплатно летать до места лечения и обратно. Решение касается детей-инвалидов, проходящих противоопухолевую и иммуномодулирующую терапию, или находящихся на гемодиализе, а также распространяется на их родителей или сопровождающих.

Бесплатный проезд воздушным транспортом предоставляется в случаях, если дорога к месту лечения на железнодорожном транспорте занимает более 12 часов или составляет более 1 тыс. км. Заявители обращались за помощью в перевозке детей воздушным транспортом с оплатой перевозки по действующим тарифам, полагая, что

<sup>171</sup> Взамен приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 25 сентября 2008 г. № 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации».

дорога железнодорожным транспортом даже менее 12 часов труднопереносима ребенком, имеющим инвалидность.

Поступают также жалобы и обращения граждан, связанные с ценообразованием на воздушные перевозки пассажиров, оформлении авиабилетов, в том числе по специальным (субсидированным) тарифам. При этом ценовая политика, проводимая авиакомпаниями, характеризуется элементами динамического ценообразования, что заключается в дифференциации стоимости авиаперевозки в зависимости от даты вылета, дня недели, сезона, уровня загрузки воздушного судна по мере приближения к дате вылета, с учетом динамики изменения потребительского спроса, объема реализованных авиабилетов на конкретный период времени. В положениях статьи 64 Воздушного кодекса Российской Федерации определено, что плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками.

По результатам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее. В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 13 039 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (в 2023 г. – 13 410 обращений). В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (10 240 обращений), составила 78,5 %, что практически равно значению предыдущего года (в 2023 г. – 77,3 %), из которых 3,5 % составили устные обращения (357 обращений), а 96,5 % – письменные обращения (9883 обращения).

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей транспортных услуг преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом – 53 %. Обращения, касающиеся услуг по перевозке воздушным транспортом, составили 29 %, услуг по перевозке на железнодорожном транспорте – 10,7 %, на внутреннем водном транспорте – 1,3 %.

Всего в 2024 году в сфере оказания транспортных услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 338 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2023 году – 270 контрольных (надзорных) мероприятий). В 2024 году отмечается увеличение количества проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в данной сфере потребительских правоотношений на 25 %.

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг в 2024 году также, как и в период с 2021–2023 годов активно проводились контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами (334 мероприятия или 98,8 % – без взаимодействия с контролируемым лицом, и лишь 4 мероприятия или 1,2 % – с взаимодействием с контролируемым лицом). Из 334 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия нарушения были выявлены в ходе 200 мероприятий (60 %). Количество выявленных нарушений составило 736, то есть при каждом контрольном (надзорном) мероприятии выявлялось в среднем 2,2 нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере. Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг представлены в табл. 2.8.1.

Таблица 2.8.1

**Структура контрольных (надзорных) мероприятий, количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2015–2024 г.**

Годы	Проведено контрольных (надзорных) мероприятий				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе			всего	число выявленных нарушений в расчете на 1 КНМ
		плановых проверок	внеплановых проверок	иных КНМ*		
2015	1273	529	744	–	2669	2,1
2016	917	166	751	–	1639	1,8
2017	322	161	158	3	753	2,3
2018	278	28	187	63	423	1,5
2019	248	–	125	123	371	1,5
2020	235	–	39	196	138	0,6
2021	81	–	58	23	316	3,9
2022	178	–	26	152	501	2,8
2023	270	–	3	167	348	1,3
2024	338	–	4	334	736	2,2

\*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))

В структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2024 году, как и 2014–2023 годах, остается большим процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (23,8 %), а также с наличием условий договора, ущемляющих права потребителей (19,8 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере транспортных услуг при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг. представлена в табл. 2.8.2.

Таблица 2.8.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере транспортных услуг при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено, всего	2669	1639	753	423	371	138	316	501	348	736
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	1562	1105	499	256	247	76	236	326	229	529
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	135	125	113	41	48	15	49	82	20	64

Продолжение табл. 2.8.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	14	27	5	7	0	0	0	0	6	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	25	84	25	13	9	4	16	3	1	6
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1079	688	276	129	131	39	94	151	99	126
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	35	9	7	2	2	0	0	2	0	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	61	54	29	48	25	4	11	21	47	105
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	213	118	44	16	32	14	66	55	56	228

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 29 протоколов об административном правонарушении (в 2023 году – 24 протокола).

В 2024 году вынесено 223 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2023 году – 150 постановлений), из которых 57 постановлений или 25,6 % вынесены в виде предупреждения и 166 постановлений или 74,4 % – в виде административного штрафа на общую сумму 3722,8 тыс. руб. (в 2023 г. – 1923 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 22,4 тыс. руб. (в 2023 г. – 12,8 тыс. руб.).

В 2024 году количество постановлений о назначении административного наказания увеличилось на 48,7 %, сумма административного штрафа увеличилась почти в 2 раза.

В большинстве случаев основанием для привлечения перевозчиков к административной ответственности являлись дела об административных правонарушениях, поступившие из органов прокуратуры.

Например, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** на основании материалов, поступивших из Красноярской транспортной прокуратуры, ОАО Авиакомпания\*\*\* привлечено к административной ответственности по ч. 2.1 ст. 14.8 КоАП РФ за навязывание дополнительных услуг при приобретении авиабилетов, без представления потребителям возможности осуществить осознанный выбор данных дополнительных услуг. При попытке приобретения авиабилета у указанного перевозчика посредством официального интернет-сайта автоматически проставляется согласие потребителя на заключение договоров об оказании дополнительных услуг «Выбор места», «Питание на борту» и «Страхование». Авиакомпания назначено наказание в виде штрафа в размере 20,0 тыс. руб. Решением Арбитражного суда Свердловской области постановление о привлечении к административной ответственности оставлено без изменения, жалоба ОАО Авиакомпания \*\*\* без удовлетворения (дело № А60-61226/2024).



В другом случае, **Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю** на основании материалов проверки, поступивших из Красноярской транспортной прокуратуры, АО Авиакомпания \*\*\* привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ. Из постановления прокурора о возбуждении дела об административном правонарушении следовало, что 19 декабря 2023 года вследствие неблагоприятных метеорологических условий были задержаны три рейса авиакомпании \*\*\*, вылетающие из Норильска: ТИ-208, ТИ-218 и ТИ-106. Так, рейс ТИ-218 по маршруту Норильск-Красноярск был задержан более чем на 22 часа, рейс ТИ106 был задержан более чем на 30 часов, рейс ТИ-208 – более чем на 22 часа. Несмотря на задержки вылета названных рейсов свыше 8 часов в дневное время, АО Авиакомпания\*\*\*\* не была организована доставка пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы, а также само размещение пассажиров в гостинице при ожидании отправления. Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю авиакомпании\*\*\* назначено наказание в виде штрафа в размере 30,0 тыс. руб. Решением Арбитражного суда Красноярского края и постановлением Третьего арбитражного апелляционного суда постановление Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю оставлено без изменения (дело № А33-6552/2024).

Поскольку при осуществлении государственного контроля (надзора) проведение профилактических мероприятий являлось приоритетным по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий, в 2024 году проведено 3565 профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере транспортных услуг (в 2023 году – 3955 профилактических мероприятий).

Число профилактических мероприятий превысило число контрольных (надзорных) мероприятий более чем в 9 раз.

Наибольшее количество профилактических мероприятий проведено Управлениями по городу Санкт-Петербургу (307 профилактических мероприятий), Республике Башкортостан (286 профилактических мероприятий), Свердловской области (222 профилактических мероприятия), Ленинградской области (220 профилактических мероприятий).

Доля профилактических мероприятий по информированию контролируемых лиц составила 34,4 % (1228 мероприятий по информированию), по консультированию – 33,1 % (1181 мероприятие по консультированию), по проведению профилактических визитов – 2,5 % (88 мероприятий), по объявлению предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 27,9 % (996 предостережений), по самообследованию – 2,1 % (72 самообследования).

В предостережениях, объявленных перевозчикам, указывался адрес сайта в сети Интернет в целях проведения ими самообследования соблюдения обязательных требований, предусмотренного статьей 51 Закона № 248-ФЗ. Контролируемым лицам предлагалось пройти соответствующее тестирование.

В 2024 году перевозчики продолжили реализацию возможности прохождения процедуры самообследования, в результате чего количество данного вида профилактического мероприятия в сравнении с 2023 годом увеличилось на 18 % и составило 72 (в 2023 году было проведено 61 самообследование).

В рамках профилактических мероприятий **Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту** оказаны консультации, проведены профилактические визиты, выездные консультации на объектах железнодорожного комплекса. Так, на железнодорожных вокзалах проведены консультации по обеспечению условий для кратковременного пребывания детских коллективов в залах ожидания, посадку в поезда по заранее подготовленным маршрутам («зелёный коридор»). В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей на железнодорожных вокзалах Северо-

Кавказской железной дороги проведена просветительская работа с администрацией вокзалов по правам пассажиров, о перечне услуг, оказываемых железной дорогой, а также проконсультированы пассажиры по вопросам, касающимся обеспечения безопасности на вокзалах, в поездах пригородного сообщения и дальнего следования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке организованных групп детей.

Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту в досудебном порядке оказано содействие по возврату пассажирам денежных средств в размере 268,0 тыс. руб., в том числе за билеты, приобретенные по тарифу «невозвратный», и за неиспользованные электронные билеты, оплаченные с помощью Системы быстрых платежей (СБП) через мобильное приложение «РЖД Пассажирам», сроки возврата которых превышали 30 дней. После обращения Управления в ОАО «РЖД» функционал услуги оплаты через СБП через мобильное приложение «РЖД Пассажирам» был оперативно отключен до создания системы защиты от ошибок.

Таким образом, профилактическая работа, проводимая с перевозчиками, помогает в устранении условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создает условия для доведения обязательных требований до контролируемых лиц и повышает информированность о способах соблюдения таких требований, а также стимулирует добросовестное отношение контролируемых лиц, что, в свою очередь, помогает выстраивать с потребителями доверительные взаимоотношения.

Роспотребнадзор не ограничивается исключительно мерами административного воздействия и проведением профилактических мероприятий. Особое внимание уделяется судебной защите нарушенных прав потребителей.

В порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей в сфере транспортных услуг в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора дано 281 заключение в защиту прав потребителей (в 2023 году – 251 заключение). В 93,6 % случаях требования потребителей были удовлетворены.

При непосредственном участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора по делам в целях защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг в 2024 году в пользу потребителей присуждено 17 945,3 тыс. руб., в том числе 4050,1 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда (в 2023 г. – 14 549 тыс. руб., из которых 1024,3 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда).

В 2024 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 88 исков (в 2023 году – 86 исков) в защиту прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг, из них 73 иска подано в защиту конкретных потребителей, 14 исков – в защиту неопределенного круга потребителей, 1 иск – в защиту группы потребителей.

В большинстве случаев исковые требования территориальных органов Роспотребнадзора судами были удовлетворены (63 иска, что составило 92,6 % от общего количества рассмотренных исков).

В пользу потребителей присуждено 3645,7 тыс. руб., в том числе 790,5 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда (в 2023 г. – 2774,0 тыс. руб., из которых 547,0 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда).

Таким образом, в 2024 году общее количество предоставленных заключений и поданных исков в защиту прав потребителей практически не изменилось, однако, в

сравнении с 2023 годом достигнуты достаточно высокие суммы присужденных денежных средств.

Сумма компенсации морального вреда увеличилась почти в 4 раза. Указанное свидетельствует о том, что требования Роспотребнадзора направлены не только на восстановление имущественных прав, но и личных неимущественных прав потребителей.

Например, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** в целях защиты прав потребителей дано заключение по иску к индивидуальному предпринимателю \*\*\* о компенсации морального вреда, причиненного в результате ДТП. Индивидуальный предприниматель \*\*\* оказывает услуги по перевозке пассажиров. ДТП произошло по вине водителя, управлявшего пассажирским микроавтобусом и перевозившего истца. Факт нахождения водителя в трудовых отношениях с ответчиком (собственником транспортного средства) не оспаривался. Решением Невьянского городского суда Свердловской области исковые требования удовлетворены. С индивидуального предпринимателя \*\*\* взыскана компенсация морального вреда в размере 1 млн руб., штраф в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» в размере 500,0 тыс. руб., судебные издержки, состоящие из расходов по оплате юридических услуг в сумме 20,0 тыс. руб., расходов по уплате государственной пошлины в сумме 300 руб. (дело № 2-347/2024).

В другом случае, **Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю** обратилось в суд в защиту прав потребителя, который относится к социально уязвимой группе населения (инвалид 1 группы в связи с отсутствием жизненно важного органа) к ООО\*\*\* в связи с оказанием услуги, не отвечающей требованиям безопасности. При посадке в автобус водитель несколько раз прищемил пассажирке ногу дверью, в связи с чем она испытала резкую боль и впоследствии была вынуждена обратиться за медицинской помощью. Управление просило взыскать с ответчика понесенные расходы, связанные с лечением, компенсацию морального вреда, штраф за уклонение от удовлетворения требований в добровольном порядке и почтовые расходы. Решением Пермского районного суда Пермского края от 6 августа 2024 года исковые требования удовлетворены частично. В пользу потребителя взысканы 30 тыс. руб. в счет компенсации морального вреда, штраф в размере 15 тыс. руб., почтовые расходы в размере 400,04 руб. (дело № 2-1777/2024).

**Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд в защиту прав потребителя-инвалида 1 группы по зрению к индивидуальному предпринимателю \*\*\*, предоставляющему услуги перевозки пассажиров и багажа легковым такси, о компенсации морального вреда в размере 5 тыс. руб., причиненного потребителю вследствие отказа в оказании услуг по перевозке по причине наличия собаки-поводыря. Заочным решением Ленинского районного суда г. Красноярска от 10 декабря 2024 года требования удовлетворены, в пользу потребителя взыскано 5 тыс. руб. в счет компенсации морального вреда (дело № 2-5450/2024).

В 2024 году **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** применялась практика защиты прав потребителей в форме подачи группового иска при оказании некачественных транспортных услуг потребителям.

Управлением подано исковое заявление в интересах группы потребителей (несовершеннолетних потребителей) к индивидуальному предпринимателю \*\*\*. В целях организации досуга школьников СОШ № 64 с индивидуальным предпринимателем \*\*\* заключен договор фрахтования транспортных средств. В декабре 2023 года автобус, предоставленный индивидуальным предпринимателем \*\*\* осуществил перевозку первой группы детей. Второй рейс для перевозки второй группы школьников индивидуальным предпринимателем \*\*\* осуществлен не был со ссылкой

на погодные условия. В адрес индивидуального предпринимателя \*\*\* потребителем была направлена претензия о возврате денежных средств, ответ на претензию не получен, денежные средства не возвращены. Заочным решением мирового судьи судебного участка № 8 Чкаловского района г. Екатеринбурга иски удовлетворены в полном объеме, в пользу потребителей взысканы уплаченная по договору денежная сумма, неустойка, убытки за несостоявшуюся экскурсию и компенсация морального вреда. На основании заявления ответчика заочное решение было отменено. В связи с добровольным удовлетворением требований потребителей на основании определения мирового судьи судебного участка № 8 Чкаловского судебного района г. Екатеринбурга производство по делу прекращено, в связи с отказом истцов от исковых требований (дело № 2-3376/2024).

На протяжении нескольких лет поводом для обращения территориальных органов Роспотребнадзора с исками в суд является несоблюдение перевозчиками обязанности по обеспечению возможности оплаты услуг с помощью национальных платежных инструментов.

Например, **Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан** подано исковое заявление в интересах неопределенного круга потребителей к индивидуальному предпринимателю \*\*\* о признании противоправными действий, выразившихся в непредоставлении возможности оплаты билетов по маршрутам перевозки пассажиров и багажа путем использования национальных платежных инструментов на переправе «Аракчино-В. Услон» в г. Казань, а также в непредоставлении возможности пассажирам условий обслуживания и оплаты с учетом льгот и преимуществ, о возложении обязанности прекратить указанные противоправные действия. Заочным решением Вахитовского районного суда г. Казани Республики Татарстан от 5 марта 2024 года иски удовлетворены в полном объеме (дело № 2-2149/2024).

В связи с многочисленными обращениями граждан с жалобами на действия ООО\*\*\* по факту отказа в принятии оплаты услуг перевозки путем использования национальных платежных инструментов **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** обратилось в суд с иском в интересах неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий, выразившихся в непредоставлении возможности оплаты билетов по маршрутам перевозки пассажиров в городском и пригородном сообщении в г. Уфе путем использования национальных платежных инструментов. Решением Советского районного суда г. Уфы Республики Башкортостан от 5 сентября 2024 года иски удовлетворены в полном объеме (дело № 2-4426/2024).

Примечательно, что практика и позиция органов Роспотребнадзора находит отражение и в делах об оспаривании нормативных правовых актов. Например, в решении Верховного Суда Российской Федерации от 9 января 2025 года по делу № АКПИ24-929, которым суд подтвердил право пассажиров пользования бесплатным туалетом после завершения поездки.

ОАО «Автовокзал» обратилось в Верховный Суд Российской Федерации с административным исковым заявлением о признании недействующим пункта 13 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 1 октября 2020 года № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»<sup>172</sup>, согласно которому пассажир имеет право бесплатного

<sup>172</sup> Далее – Правила № 1586.

пользования размещенными в зданиях автовокзала, автостанции залами ожидания и туалетами при наличии билета на перевозку по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен этот автовокзал, автостанция, либо копии электронного билета на бумажном носителе или в виде изображения на экране мобильного устройства.

Оспариваемое нормативное положение легло в основу предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований от 20 мая 2024 года, выданного ОАО «Автовокзал» **Управлением Роспотребнадзора по Ставропольскому краю** в связи с обращением потребителя, которому по прибытии в пункт назначения в г. Ставрополь не была предоставлена возможность бесплатно воспользоваться туалетом в здании автовокзала, несмотря на наличие билета по маршруту Мирное – Ставрополь.

ОАО «Автовокзал» ссылалось на то, что оспариваемая норма не отвечает критерию правовой определенности, поскольку в ней не содержится четких временных границ действия права пассажиров бесплатно пользоваться залами ожидания и туалетами. Статус пассажира, который оспариваемым предписанием Правил № 1586 наделен правом бесплатного пользования туалетом, заканчивается с момента высадки физического лица из салона транспортного средства в пункте назначения, указанном в тексте билета. ОАО «Автовокзал» считало, что обеспечивает возможность бесплатного пользования туалетами в пунктах отправления, транзитных пунктах с момента приобретения билета и вправе отказать в таком пользовании туалетом, размещенном в пункте прибытия (назначения), физическому лицу, утратившему статус пассажира по завершении договора перевозки ввиду высадки из салона автобуса в пункте прибытия (назначения).

Верховный Суд Российской Федерации установил, что действующее законодательство не ставит право бесплатного пользования туалетами, размещенными в зданиях автовокзалов, автостанций, в зависимость от покупки билета у конкретного перевозчика, самого факта отправления пассажира и возможных остановок в транзитных пунктах по пути следования пассажира. Правом бесплатного посещения туалетов, размещенных в зданиях и на территории автовокзалов, автостанций, обладает любой пассажир при наличии действительного проездного билета по маршруту регулярных перевозок. Статус пассажира, наделенного правом бесплатного пользования туалетом, не прекращается по завершении договора перевозки с момента высадки его из салона автобуса в пункте прибытия (назначения), поскольку приведенные нормативные особенности перевозки физических лиц связаны, в том числе с правами потребителя услуг, оказываемых как самим перевозчиком, так и на объектах транспортной инфраструктуры. Суд решил, что оспариваемая норма также отвечает цели обеспечения граждан возможностью удовлетворения неотложных жизненных потребностей, которые могли возникнуть, в том числе в период нахождения в автобусе до его остановки в пункте назначения.

## 2.9. Медицинские услуги

В целях обеспечения устойчивого экономического и социального развития Российской Федерации, укрепления государственного, культурно-ценностного и экономического суверенитета, увеличения численности населения страны и повышения уровня жизни граждан, Президентом Российской Федерации 7 мая 2024 г. издан Указ № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» (далее – Указ от 7 мая 2024 г. № 309).

Настоящим Указом определены национальные цели развития России, в том числе направленные на укрепление здоровья и повышение благополучия людей,

сохранение населения. Установлены целевые показатели и задачи, одним из которых является увеличение ожидаемой продолжительности жизни до 78 лет к 2030 г. и до 81 года к 2036 г., снижение к 2030 г. суммарной продолжительности временной нетрудоспособности граждан на основе формирования здорового образа жизни, создания условий для своевременной профилактики заболеваний и привлечения граждан к систематическим занятиям спортом<sup>173</sup>.

Для достижения указанных национальных целей, целевых показателей и выполнения задач, предусмотренных Указом от 7 мая 2024 г. № 309, Правительством Российской Федерации дано поручение от 21 июля 2024 г. по формированию национального проекта «Продолжительная и активная жизнь», его реализация рассчитана до 2030 года, начало – с 1 января 2025 года, и который станет правопреемником нацпроекта «Здравоохранение», реализация которого завершилась в 2024 году.

Основные задачи развития здравоохранения в Российской Федерации по-прежнему направлены на повышение доступности и качества медицинской, лекарственной помощи, качественных и эффективных медицинских изделий, совершенствование законодательства<sup>174</sup>.

Осуществление деятельности по защите прав и законных интересов застрахованных лиц, в том числе ответы на их обращения и жалобы, является одним из приоритетных направлений системы обязательного медицинского страхования.

Согласно информации, представленной Федеральным фондом, за 2024 год в территориальные фонды обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации от застрахованных лиц поступило 4776,4 тыс. обращений (меньше на 6,6 % по сравнению с 2023 годом – 5115,7 тыс. обращений), из них 98,9 %, или 4725,9 тыс. обращений, являются обращениями за разъяснениями (консультациями) (за 2023 год – 99,1 %).

В структуре обращений жалобы застрахованных лиц в 2024 году составляют 1 % или 46 959 жалоб (в 2023 году 42 149 жалоб или 0,8 %). В 2024 году количество жалоб увеличилось по сравнению с 2023 годом на 11,4 % или на 4810 жалоб. Обоснованными в 2024 году признано 33,3 тыс. жалоб, или 0,7 % от общего количества обращений (за 2023 год – 0,5 %).

Обоснованные жалобы от общего количества жалоб в 2024 году составили 71 % (в 2023 году – 66 %), из них число жалоб на:

- приобретение пациентом или его представителем лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара, в стационарных условиях увеличилось в 3,7 раза (в 2024 году – 397 жалоб, в 2023 году – 108 жалоб);

- взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь по программам обязательного медицинского страхования снизилось на 41,6 % (в 2024 году – 855 жалоб, в 2023 году – 1463 жалобы).

Дополнительно для граждан оператором системы мониторинга ООО «Оператор-ЦРПТ» разработано и размещено в публичном доступе бесплатное мобильное приложение «Честный ЗНАК», с помощью которого граждане могут самостоятельно проверять легальность приобретаемого лекарственного препарата, а также при необходимости сообщать о выявленном нарушении. Так, за 2023 год граждане воспользовались возможностью проверки легальности лекарственных препаратов более

<sup>173</sup> Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»

<sup>174</sup> Поручение Правительства Российской Федерации от 21 июля 2024 г.

2,7 млн раз (всего с 2020 года – более 10,8 млн раз) и направили 7960 сообщений о нарушениях (всего с 2020 года – 21 296).

Порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг определены в Правилах предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 (далее – Правила от 11 мая 2023 г. № 736).

Данными Правилами от 11 мая 2023 г. № 736 предусмотрено, что для заключения договора об оказании медицинских услуг пациенту необходимо предоставлять данные документа, удостоверяющего личность.

Некоторые медицинские организации, оформляя с пациентом (или заказчиком) договор об оказании платных медицинских услуг, требовали от него, помимо прочего, сообщать страховой номер индивидуального лицевого счёта (далее – СНИЛС).

Позицию в вопросе утвердило Министерство здравоохранения Российской Федерации, в своем письме от 18 января 2024 г. № 31-2/63 Департамент экономики и цифровой трансформации здравоохранения пояснил, что данное требование не основано на законе и является избыточным.

По мнению Минздрава России:

- медицинская организация не вправе отказывать потребителю в заключении и исполнении договора в связи с отказом потребителя представить персональные данные (если обязанность представления таких данных не предусмотрена законодательством или не связана непосредственно с исполнением договора),

- правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг требуют включать в договор сведения о потребителе в объеме Ф.И.О., адреса места жительства, номера телефона и данных документа, удостоверяющего личность (причем при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно эти сведения вообще фиксируются со слов потребителя услуги);

- следовательно, для заключения договора об оказании платных медицинских услуг гражданин обязан представить медицинской организации только сведения, необходимые для заключения договора (Ф.И.О., адрес, телефон, данные документа, удостоверяющего личность);

- а значит, СНИЛС не является обязательным документом и может быть предоставлен гражданином только по своему усмотрению.

Новеллой утвержденных Правил оказания медицинских услуг стало обстоятельство, при котором потребителям предоставлена возможность получать медицинскую помощь анонимно.

В связи с указанным Минздрав России подготовил разъяснение новых Правил оказания платных медицинских услуг<sup>175</sup>. В части оказания медицинских услуг анонимно исполнителям рекомендовано либо разработать отдельную форму договора с потребителями и (или) заказчиками, которым платные медицинские услуги предоставляются анонимно, либо в стандартном договоре фиксировать сведения о потребителе с его слов.

В 2024 году Министерством здравоохранения Российской Федерации подготовлен проект приказа «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг» (ID проекта: 152144, размещен на Федеральном портале проектов нормативных правовых актов).

---

<sup>175</sup> Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 декабря 2023 г. № 31-2/И/2-24207.

Проект приказа разработан с целью обеспечения единой нормативной правовой базы медицинских услуг в здравоохранении на всей территории Российской Федерации с учетом принципов Международной классификации медицинских вмешательств.

Разработанная система классификационных критериев и признаков позволяет отразить сущность медицинской услуги в уникальном коде услуги, что исключит возможность дублирования и упростит идентификацию медицинских услуг в номенклатурном перечне.

Предложенный алгоритм кодирования обеспечит увеличение числа медицинских услуг по мере развития системы здравоохранения без изменения методологии.

В 2024 году вступили в силу требования об обязательной маркировке отдельных товаров средствами идентификации в отношении технических средств реабилитации.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2024 г. № 744 «Об утверждении Правил маркировки отдельных видов технических средств реабилитации средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов технических средств реабилитации» обязательной маркировке средствами идентификации подлежит следующая продукция: трости опорные и тактильные, костыли, опоры, поручни, ортезы, функциональные узлы протезов, противопролежневые матрасы и подушки, специальные средства при нарушениях функций выделения (моче- и калоприемники), кресла-стулья с санитарным оснащением.

Настоящим постановлением установлено, что участники оборота отдельных видов технических средств реабилитации с 1 сентября 2024 г. подают заявление о регистрации в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – информационная система мониторинга).

Участники оборота отдельных видов технических средств реабилитации осуществляющие ввод в оборот указанных отдельных видов технических средств реабилитации, с 1 октября 2024 г. маркируют средствами идентификации отдельные виды технических средств реабилитации посредством нанесения на такие отдельные виды технических средств реабилитации этикетки, содержащей средство идентификации, или посредством нанесения средств идентификации на потребительские упаковки отдельных видов технических средств реабилитации, в том числе посредством нанесения на такие упаковки этикетки, содержащей средство идентификации, и представляют в информационную систему мониторинга сведения о нанесении средств идентификации и вводе в оборот указанных отдельных видов технических средств реабилитации в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением<sup>176</sup>.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения» Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) наделена полномочиями по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности<sup>177</sup>.

В 2024 году по информации, представленной в докладе Росздравнадзора «Федеральный государственный контроль (надзор) качества и безопасности

---

<sup>176</sup> Маркировка технических средств реабилитации (Честный.Знак).

<sup>177</sup> Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения».



медицинской деятельности», ведомством<sup>178</sup> проведено 2107 контрольных (надзорных) мероприятий: плановых – 5 (0,2 %), внеплановых – 2102 (99,8 %), (инспекционный визит – 53, документарная проверка – 1484, выездная проверка – 565), в том числе с привлечением экспертных организаций – 702 (33,4 %).

В рамках проведенных контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом выявлено 17 700 нарушений обязательных требований законодательства. Общая сумма наложенных административных штрафов составила 6 718 000 тыс. руб., в том числе на должностных лиц – 538 000 тыс. руб., юридических лиц – 6 180 000 тыс. руб.

В целях минимизации числа проверок в сторону профилактических мероприятий Росздравнадзором за прошедший год организовано и проведено 26 183 профилактических мероприятия, по результатам которых подконтрольным лицам объявлено 21 694 (82,9 %) предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, совершено 4489 (20,7 %) профилактических визитов.

В рамках федерального государственного контроля (надзора) в сфере обращения лекарственных средств Росздравнадзором в 2024 году проведено 2955 контрольных мероприятий в отношении 2571 субъекта обращения лекарственных средств, выявлено 1990 нарушений обязательных требований.

В рамках выборочного контроля проведено 2273 контрольных мероприятия в отношении 2077 субъектов обращения лекарственных средств, проверено 37 450 образцов лекарственных средств на соответствие установленным требованиям.

В результате проведенных Росздравнадзором мероприятий изъяты из обращения 248 серий лекарственных средств, не соответствующих установленным при государственной регистрации требованиям к качеству, в том числе: 95 торговых наименований 242 серий недоброкачественных лекарственных средств, 3 торговых наименования 5 серий лекарственных препаратов, находившихся в обращении с нарушением установленных законодательством требований, 1 торговое наименование 1 серии фальсифицированного лекарственного препарата.

В 2024 году в рамках взаимодействия территориальных органов Росздравнадзора с подразделениями ФСБ России, МВД России, СК России и органами прокуратуры Российской Федерации по пресечению оборота фальсифицированных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств всего проведено 323 совместных мероприятия, по результатам которых выявлен незаконный оборот 5927 упаковок лекарственных средств на общую сумму более 7,1 млн руб., включая:

- незарегистрированных лекарственных средств – 1609 упаковок;
- лекарственных средств, находящихся в незаконном обороте – 4318 упаковок.

По фактам выявления лекарственных средств, находящихся в обращении с нарушением действующего законодательства, возбуждено 7 уголовных дел по ст. 238.1 УК РФ.<sup>179</sup>

Роспотребнадзором продолжена последовательная работа, направленная на минимизацию, предупреждение и пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей при оказании платных медицинских услуг, обеспечение государственной и правовой защиты прав и законных интересов граждан.

Проведена планомерная профилактическая работа в данном направлении через утверждаемые Роспотребнадзором ежегодные Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

<sup>178</sup> Доклад о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности за 2024 год.

<sup>179</sup> Письмо Росздравнадзора от 17 марта 2025 г. № 01-14540/25.

Общее число проведенных профилактических мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере медицинских услуг в 2024 году, составило 6201, что на 12,75 % больше, чем в 2023 году (5410), из них: информирование контролируемых лиц – 1474 (1268), консультирование – 2509 (1995), объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 1056 (1299), проведение профилактических визитов – 1068 (750), самообследование – 94 (98).

В соответствии со статьей 46 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», информирование осуществлялось посредством размещения соответствующих сведений на сайтах территориальных Управлений Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, в сети Интернет, в средствах массовой информации и в иных формах: об обязательных требованиях, предъявляемых к деятельности хозяйствующего субъекта, либо к принадлежащим ему объектам контроля и по другим актуальным вопросам.

Наибольшее количество информации размещено Управлениями Роспотребнадзора по городу Москва и Ленинградской области (по 170), городу Санкт-Петербургу (109), Воронежской области (98), Ярославской области (97), Республике Башкортостан (84), Красноярскому краю (73), Свердловской области (71), Московской области (64), Новосибирской области (62).

Предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в большинстве случаев объявлялись по итогам рассмотрения обращений граждан.

На объявленные 1056 предостережений от медицинских организаций поступило только 34 возражения (3,2 %).

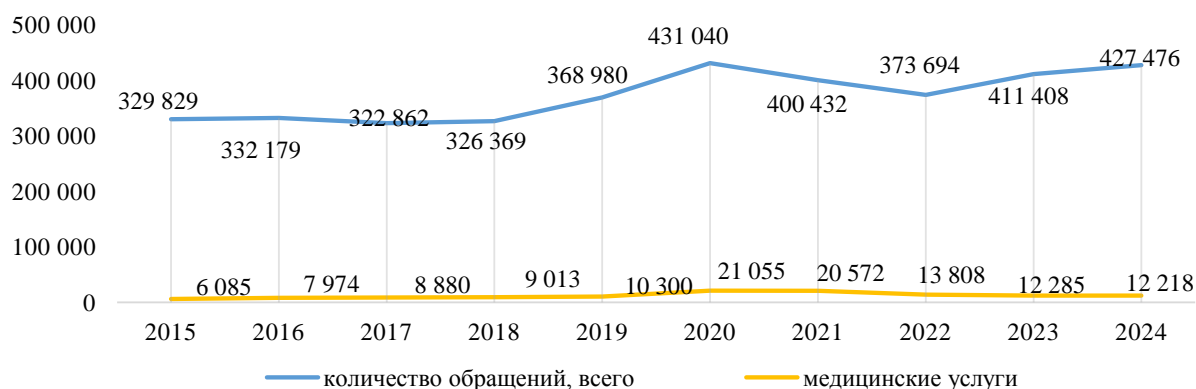
Наибольшее количество предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований выдано Управлениями Роспотребнадзора по городу Москве (272), Курской области (140), Московской области (44), Республике Татарстан (38), Свердловской области (36), Томской области (35), Республике Башкортостан (34), Красноярскому краю (34), Ростовской области, Ставропольскому краю, Самарской области (по 23).

В каждом случае при объявлении предостережения контролируемым лицам предлагалось пройти самообследование в автоматизированном режиме на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет. Данным ресурсом воспользовались 94 медицинские организации, из них в Республике Татарстан – 26, Ленинградской области – 16, Ульяновской области – 12, Московской области – 7 и Пермском крае – 7.

Проведены обязательные профилактические визиты в отношении медицинских организаций Управлениями Роспотребнадзора по городу Москве (330), Ленинградской области (203), Ярославской области (97), Республике Татарстан (55), Курской области (54), Краснодарскому краю (51), Тюменской области (45), Пермскому краю (24), Нижегородской области (21), Свердловской области (19). Представителям медицинских организаций даны консультации по вопросам, связанным с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 12 218 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг, что меньше на 0,5 % в сравнении с аналогичным показателем за 2023 год (12 285 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 10 лет с 2015 по 2024 г. приведена на рис. 2.9.1.



**Рис. 2.9.1.** Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 2015–2024 гг.

В общем объеме всех полученных в 2024 год обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (9323), составила 76,3 % (в 2023 году – 76,4 %), из которых 399 (4,3 %) устных и 8924 (95,7 %) письменных обращения.

Доля обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, поступающих от органов государственной власти и местного самоуправления, составила в 2024 году 23,2 % (2833 единицы), что в процентном соотношении соответствует уровню 2023 года (23,2 % или 2846 обращений).

За 2024 год рассмотрено 11 712 обращений, из которых в 69,4 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (8131 обращение); 32,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (3763 обращения); 2,6 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (306 обращений); обращений, послуживших основанием для проведения административных расследований, не поступало.

По результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг по фактам выявленных нарушений в 2024 году составлено 7 протоколов об административных правонарушениях (в 2023 году рассмотрено 11 900 обращений, составлено 9 протоколов); подано 58 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном Законом «О защите прав потребителей» (в 2023 году – 136 исков), материалы для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений не направлялись (в 2023 году – 0).

Показательный пример о проведении работы по досудебному урегулированию споров, так Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю рассмотрено обращение потребителя по факту отказа в возврате денежных средств по договору оказания стоматологических услуг. Исполнителю разъяснено право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг. По результатам консультации исполнитель в досудебном порядке вернул потребителю денежные средства в размере 682,9 тыс. руб.

Всего в 2024 году в сфере оказания медицинских услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 685 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2023 году – 845 единиц), из них:

- 12 (1,8 %) проверки, из них:
  - 9 (75,0 %) выездных проверок,
  - 3 (25,0 %) документарные проверки;
- 4 (0,6 %) инспекционных визита;
- 2 (0,3 %) мероприятия по выборочному контролю;

- 147 (21,5 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 520 (75,9 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Таким образом, при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг в отчетном году проведено 2,7 % (18) контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом и 97,3 % без взаимодействия с контролируемым лицом (667).

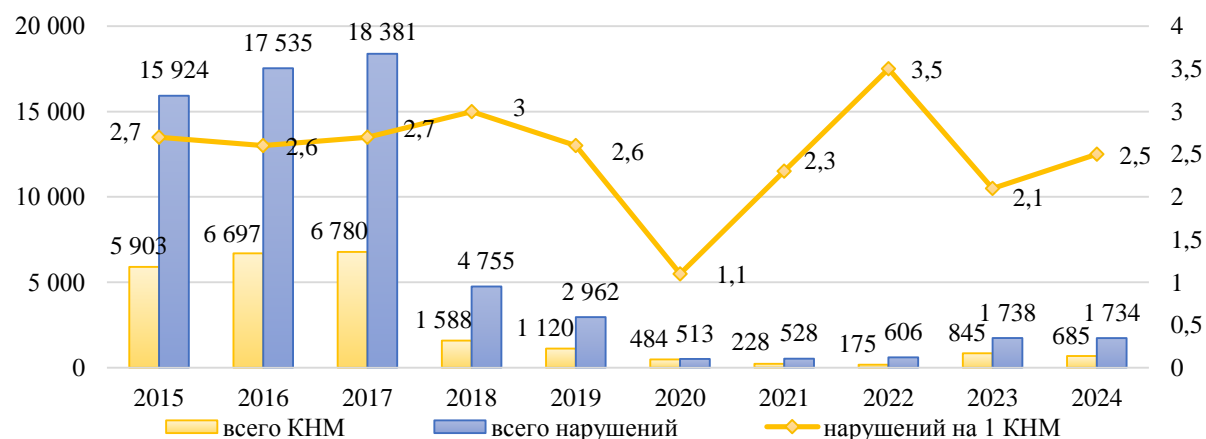
Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг представлены в табл. 2.9.1 и на рис. 2.9.2.

Таблица 2.9.1

**Структура КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг за 2015–2024 гг.**

Годы	Проведено КНМ				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе			всего	число нарушений ЗПП в расчете на 1 КНМ
		плановых	внеплановых	иных КНМ*		
2015	5903	3699	2204	–	15 924	2,7
2016	6697	4058	2639	–	17 535	2,6
2017	6909	4857	1923	129	18 381	2,7
2018	1588	491	886	211	4755	3,0
2019	1120	–	841	279	2962	2,6
2020	484	–	172	312	513	1,1
2021	228	–	172	56	528	2,3
2022	175	–	21	154	606	3,5
2023	845	–	11	834	1 738	2,1
2024	685	–	12	673	1 734	2,5

\*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))



**Рис. 2.9.2.** Количество КНМ и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 2015–2024 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг. представлена в табл. 2.9.2.

Таблица 2.9.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	15 924	17 535	18 381	4755	2962	513	528	606	1 738	1 734
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	9892	10 846	11 803	2574	1897	382	401	311	545	788
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	606	605	619	167	91	25	69	23	29	79
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	38	45	102	9	7	1	0	6	2	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	235	264	333	43	18	10	1	7	6	7
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	6206	6877	6858	1440	806	143	110	104	431	522
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	187	141	200	33	15	2	9	4	0	4
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1130	1472	1576	227	188	31	18	19	31	132
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	1490	1442	2115	655	772	170	194	148	46	42

По-прежнему выявляются нарушения, связанные с отсутствием на вывеске информации об исполнителе (п. 1 ст. 9 Закона о защите прав потребителей). Так, при проведении внеплановой выездной проверки по требованию прокуратуры Санкт-Петербурга в отношении одной из клиник г. Санкт-Петербурга Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу установлено:

– на информационных стендах отсутствовали Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 и информация об уровне профессионального образования медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, их квалификации, графике работы, предусмотренные пунктами 6 и 17 Правил № 736;

– на вывеске медицинского центра отсутствовала информация об исполнителе, предусмотренная п. 1 ст. 9 Закона «О защите прав потребителей», пунктом 12 Правил № 736;

– отсутствовало информированное добровольное согласие потребителя на медицинское вмешательство, предусмотренное ч. 1 ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

– в договоры, заключаемые с потребителями, исполнителем включены условия, ущемляющие их права, а именно: в случае отказа потребителя (пациента/заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг стоимость фактически оказанных услуг определяется без учета скидок/акций.

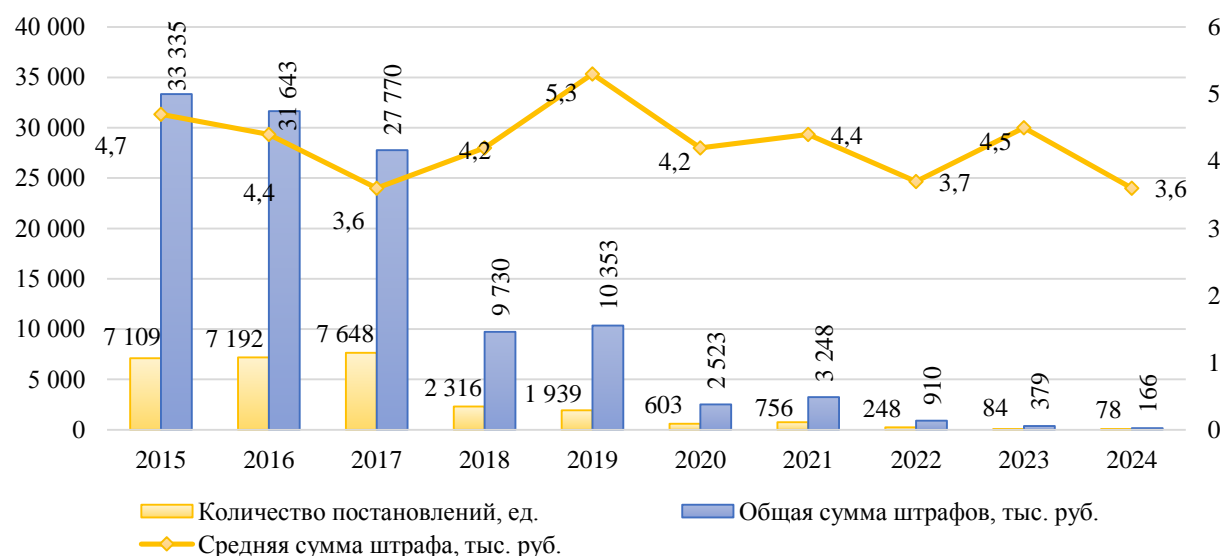
За выявленные нарушения исполнитель привлечен к административной ответственности ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.4, ч. 1, ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, с назначением административного штрафа в размере 10,0 тыс. руб.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2024 году составлено 24 протокола об административных правонарушениях (в 2023 году – 100 протокола), вынесено 78 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2023 году – 84 постановления), из которых 32 (41,0 %) постановления о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 46 (59,0 %) – в виде административного штрафа на общую сумму 166,7 тыс. руб. (в 2023 году – 379,0 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 3,6 тыс. руб., что на 15,9 % меньше показателя предыдущего года (в 2023 году – 4,5 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2024 году направлено 1 дело об административном правонарушении в области защиты прав потребителей медицинских услуг (в 2023 году – 3 дела).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2024 гг. представлена на рис. 2.9.3.



**Рис. 2.9.3.** Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2024 гг.

Роспотребнадзор продолжает уделять большое внимание участию в гражданско-правовой защите потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве: давать заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей и обращаться в суд с заявлениями о защите прав потребителей медицинских услуг.

Участие в гражданских судах позволяет защитить имущественные и неимущественные права потребителей, являющихся экономически более слабой стороной в гражданских отношениях с организациями и индивидуальными предпринимателями.

В защиту прав потребителей медицинских услуг подано 114 исковых заявлений. Наибольшее количество исков подано Управлениями Роспотребнадзора по г. Москве (52), Пермскому краю (20) и Московской области (11).

В судах в целях защиты прав потребителей медицинских услуг дано 294 заключения. Наибольшее количество заключений дано Управлениями Роспотребнадзора по г. Москве (78), Омской области (15), Республике Татарстан (14) и Амурской области (11).

### Примеры судебной практики

1. В Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан обратилась семейная пара с просьбой о защите их нарушенных прав в суде. Между потребителями и ООО\*\*\* 14 сентября 2022 г. заключен договор возмездного оказания платных медицинских услуг (далее – Договор). Предметом договора определено, что исполнитель обязуется оказать заказчику услуги, которые включают в себя: поиск женщины, готовой дать добровольное согласие на имплантацию ей эмбрионов Заказчика в целях его вынашивания; организацию проведения обследования суррогатной матери; организацию по согласованию сторон встречи заказчика и суррогатной матери; консультирование заказчика по правовым вопросам применения вспомогательных репродуктивных технологий в Российской Федерации, разъяснение заказчику содержания федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих суррогатное материнство.

Потребители намеревались воспользоваться услугами вынашивания ребенка с одновременным использованием суррогатной матерью собственной яйцеклетки. Вместе с тем, в декабре 2022 г. внесены изменения в Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», согласно которому не предусмотрено одновременное использование донорских половых клеток и суррогатного материнства. Если пара или женщина решили воспользоваться услугами суррогатной матери, то они должны предоставить собственные яйцеклетки и сперматозоиды.

Однако, несмотря на внесенные изменения в декабре 2022 г. в Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ответчик ввел в заблуждение истцов касательно возможности оказания услуг, предусмотренных договором. Потребителями неоднократно были направлены претензии по возврату денежных средств, однако заявленные требования исполнителем не удовлетворены.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан направлено исковое заявление в суд в целях защиты прав и законных интересов потребителей. В ходе судебного разбирательства Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан смогло доказать суду и ответчику, что услуги оказаны некачественно, в результате чего ООО\*\*\* принято решение об удовлетворении исковых требований, сторонами было заключено мировое соглашение, исполнителем возвращены денежные средства в сумме 420 000 руб.

**2. Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю** в суде дано заключение в защиту прав конкретного потребителя.

В апреле 2020 г. потребитель обратилась в поликлинику ФГБУ «\*\*\*». После проведенного обследования хирургом поликлиники ей было выдано направление на экстренную госпитализацию в целях проведения эндоскопической операции. Направление было выдано ГБУЗ «\*\*\*». В рентгенологическом кабинете приемного покоя хирургического корпуса торакальный хирург провел потребителю рентгеноскопию пищевода, после чего без согласования с истцом, без проведения дополнительного обследования хирургом было проведено бужирование пищевода. Вследствие данной манипуляции истец испытала сильную физическую боль, врач ее жалобы игнорировал. От боли у потребителя открылась рвота, она потеряла сознание, после чего ей было введено обезболивающее, она была помещена в палату. Затем потребитель обратилась к медсестре с просьбой пригласить дежурного врача. Дежурным врачом была проведена рентгенография пищевода, где был выявлен затек контраста в брюшную полость, а также свободный газ в брюшной полости. Потребителю экстренно была проведена операция по ушиванию пищевода, так как в ходе бужирования хирург причинил истцу перфорацию пищевода. В суде потребитель просила взыскать с ответчика 1 500 000 руб. в качестве компенсации морального вреда, а также штраф.

В ходе судебного разбирательства в материалы дела представлен акт комиссионного служебного расследования по обращению истца, согласно которому комиссией принято решение о наличии в действиях заведующего торакальным хирургическим отделением дефектов, выразившихся в избрании и осуществлении инвазивного метода лечения ахалазии кардии, не рекомендованного медицинскими сообществами, учебной медицинской литературой, научными медицинскими публикациями; не произведен полный объем диагностических исследований – не выполнена эзофагогатродуоденоскопия; не осуществлено динамическое наблюдение за пациентом после инвазивного вмешательства.

Кроме того, у пациентки не было взято письменное информационное добровольное согласие на проведение ей бужирования при диагнозе «ахалазия пищевода 2 степени», что является недостатком ведения медицинской документации.

Центральным районным судом г. Красноярска исковые требования удовлетворены частично, размер компенсации морального вреда оценен в сумме 600 000 руб., в удовлетворении штрафа отказано.

Судебная коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда с решением суда 1 инстанции согласилась, указав в решении, что вопреки доводам апелляционной жалобы, взысканный судом, размер компенсации морального вреда в сумме 600 000 руб. соответствует требованиям закона, установлен с учетом всех юридически значимых обстоятельств по делу, суд правильно, в том числе учел степень, характер физических и нравственных страданий истца, её личность, иные обстоятельства, подлежащие учету при определении размера компенсации морального вреда (дело № 2-3235/2024).

**3. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**, действующее в интересах гр. М. обратилось с иском в суд к обществу с ограниченной ответственностью Стоматологический салон \*\*\* (далее – ООО Стоматологический салон \*\*\*) в связи с оказанием некачественных услуг имплантации зубов.

Между гр. М. и ООО Стоматологический салон \*\*\* заключен договор на оказание медицинских (стоматологических) услуг, общая стоимость по договору составила 59 710 руб. Гр. М. был установлен южнокорейский имплантат Osstem, при этом при предварительном консультировании сотрудниками устанавливаемые



имплантаты заявлялись как немецкого и американского производства. После установки формирователя десны на имплантат, появилось постоянное раздражающее жжение языка и неба, во рту появился металлический привкус, сухость в полости рта и кожи кистей рук, ломота в зубах, покраснение и боли в деснах, белый налет на языке, общая слабость и неможность организма, нарушение сна и приема пищи, панические атаки. При заключении договора и заполнении анкеты потребитель указала на наличие иного ранее установленного имплантата, однако врачами клиники пациентка не была направлена на дополнительное обследование на совместимость со стоматологическими материалами.

После ухудшения состояния здоровья гр. М. обратилась с жалобами в ООО Стоматологический салон\*\*\*, но сотрудники препятствовали в проведении дополнительного обследования, не давали объяснения о появившемся жжении в полости рта. Только через две недели главный врач в электронном письме рекомендовал обратиться в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России к стоматологу-ортопеду. Однако, к тому времени потребитель самостоятельно обратилась к стоматологу-ортопеду, а также в ООО «Нижнетагильский медицинский центр – Детство», ГАУЗ СО «Свердловская областная стоматологическая поликлиника».

В ГАУЗ «Свердловская областная стоматологическая поликлиника» гр. М. поставлен диагноз: синдром жжения, поражение слизистой оболочки полости рта, дисбактериоз III степени. На консультации в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России принято решение об извлечении всех металлических включений из полости рта. В связи с нарастанием дискомфортных ощущений и длительной интоксикацией организма ионами металлов формирователь был удален хирургом-имплантологом в ООО Стоматологический салон\*\*\*. В просьбе выдать удаленный формирователь было отказано. Также, ООО Стоматологический салон\*\*\* было неоднократно отказано в срочной медицинской помощи при личном общении. ООО Стоматологический салон\*\*\* провело три врачебные комиссии, однако с результатами гр. М. не ознакомило. В ответе на претензию, направленную гр. М., ООО Стоматологический салон\*\*\* указало, что на дату рассмотрения претензии не определен с достаточной степенью достоверности диагноз, не определены причины возникновения последствий, не установлена причинно-следственная связь между оказанной медицинской услугой, выполненным лечением и имеющимися негативными последствиями. По результатам медицинской стоматологической услуги у гр. М. возникло осложнение, аллергическая реакция на циркониевую коронку и имплантат, вызвавшие резкое снижение иммунитета, потеря веса 10 кг, о возможности возникновения которых гр. М. предварительно не проинформировали, на соответствующее обследование не направили. Если бы до оказания услуги по установке циркониевой коронки и имплантата своевременно было проведено обследование на совместимость металлов и аллергические реакции, то удалось бы избежать гальванического синдрома из-за разнородных металлов зубных протезов. Результаты измерения электрохимических потенциалов металлических конструкций, находящихся во рту, свидетельствуют о появлении в полости рта гальванического тока между металлическими конструкциями, имеющими большую разность электрохимических потенциалов. Был удален дентальный имплантат зуба 1.6. Таким образом, стоматологические услуги, оказанные ООО Стоматологический салон\*\*\* ненадлежащим образом, причинили вред здоровью; гр. М. не представлена надлежащая информация о характере медицинской помощи, наличии противопоказаний для нее, о степени вероятности достижения желаемого результата и о риске неблагоприятных последствий, а также для заключения договора не предупреждена о возможном превышении допустимых значений разности потенциалов.

В судебном заседании представитель ответчика не согласился с доводами, указанными в исковом заявлении. Судом по делу назначена экспертиза, по результатам которой установлено, что наличие у пациентки в полости рта конструкций из не менее чем двух разных металлов/сплавов, отягощенный анамнез в своей совокупности повышали риск развития осложнения стоматологического лечения, клинические диагнозы некорректные и неполные, не сформированы планы стоматологического лечения, не разъяснены риски стоматологического лечения (в том числе развитие гальванического синдрома) и др.

Решением судьи Дзержинского районного суда города Нижний Тагил Свердловской области исковые требования Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, действующего в интересах гр. М. к ООО Стоматологический салон\*\*\* о взыскании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа удовлетворено частично. Взыскано с ООО Стоматологический салон\*\*\* в пользу гр. М. денежные средства, уплаченные по договору оказания стоматологических услуг, в размере 60 010 руб., убытки в размере 17 279 руб., компенсация морального вреда в размере 100 000 руб., штраф в размере 88 644 руб. 50 коп. (дело № 2-15/2024).

4. В 2024 году по инициативе Правобережного районного суда г. Липецка **Управление Роспотребнадзора по Липецкой области** в порядке статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации привлечено для дачи заключения к участию в гражданском деле по защите прав потребителя при получении медицинских услуг.

Согласно материалам дела, в октябре 2022 года между потребителем и исполнителем ООО\*\*\* заключен договор на оказание косметологических и медицинских услуг стоимостью 72 000 руб. Согласно договору, исполнитель обязался оказать 5 процедур Comodex (Christina), 6 процедур плазмолифтинга лица, 21 процедуру Smas-лифтинга живота. Для оплаты стоимости договора потребитель заключил кредитный договор с ПАО «МТС-Банк».

Учитывая, что услуги по процедуре Comodex оказаны не были, а остальные процедуры были оказаны с существенными нарушениями гигиенических норм и неудовлетворительного качества, а также в связи с отсутствием по мнению потребителя положительного результата по итогам выполнения услуг, он обратился к ООО\*\*\* и ПАО «МТС-Банк» с требованиями о расторжении договоров на оказание услуг и кредитного договора, а также возврате уплаченных им денежных средств. В связи с неудовлетворением исполнителем и кредитором требований потребителя в добровольном порядке, потребитель обратился в суд с исковым заявлением.

С учетом статьи 29 Закона о защите прав потребителей, устанавливающей право потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги потребовать соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, Управление Роспотребнадзора по Липецкой области представило суду заключение о признании требований потребителя к ООО\*\*\* законными и обоснованными.

По итогам рассмотрения гражданского дела судом (дело № 2-338/2024) вынесено решение о взыскании с исполнителя в пользу потребителя денежных средств в размере 62 492 руб., компенсации морального вреда 15 000 руб., а также штрафа в размере 38 746 руб. за несоблюдение исполнителем в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Общая сумма, подлежащая взысканию с исполнителя, составила 116 238 руб. В исковых требованиях к кредитору о расторжении кредитного договора судом отказано, так как согласно условиям договора потребительского кредита, цель использования кредита определялась потребителем самостоятельно. Общая сумма, подлежащая взысканию с исполнителя, составила 116 238 руб.

5. В **Управление Роспотребнадзора по Воронежской области** обратился потребитель К\* по вопросам оказания ООО\*\*\* платной медицинской услуги ненадлежащего качества, отказе в добровольном удовлетворении его требования о возмещении материального ущерба.

Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области установлено, что К\* по результатам медицинского освидетельствования было рекомендовано проведение биопсии предстательной железы.

Для проведения трансректальной биопсии предстательной железы под УЗ-контролем К\* заключил с ООО\*\*\* договор на общую сумму 14 300 руб.

Однако, ООО\*\*\* не представило К\* результат гистологического заключения 2 категории сложности с однозначно понимаемым характером процесса: доброкачественный или злокачественный. То есть, Обществом была оказана К\* платная медицинская услуга с недостатком.

С целью повторного патологоанатомического исследования биопсийного (операционного) материала предстательной железы с применением иммуногистохимических методов К\* заключен дополнительный Договор оказания услуг на сумму 10 500 (десять тысяч пятьсот) руб. с Бюджетным учреждением здравоохранения Воронежской области «Воронежское областное патологоанатомическое бюро».

Согласно полученному заключению у К\* установлен диагноз «Доброкачественная гиперплазия ткани предстательной железы с очагом уротерияльной метаплазии».

На основании полученного заключения К\* обратился с письменным заявлением в ООО\*\*\* с требованием компенсации понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной платной медицинской услуги третьим лицом.

Однако, Общество отказалось в добровольном порядке удовлетворить заявляемое им требование.

На основании вышеизложенного, Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области подано исковое заявление в защиту нарушенных прав К\* к ООО\*\*\* в мировой суд Коминтерновского района г. Воронежа (участок № 5) по вопросам взыскания суммы материального ущерба за услугу ненадлежащего качества, неустойки за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя, компенсации морального вреда, штрафа.

По решению суда исковые требования К\* удовлетворены частично на общую сумму 24 450,0 руб., в том числе компенсация морального вреда составила 3000,0 руб. (дело № 2-2523/2024).

6. **Управлением Роспотребнадзора по Белгородской области** дано заключение по делу в целях защиты прав потребителя при оказании стоматологических услуг.

Потребитель А. обратилась в суд с исковым заявлением к медицинской организации о расторжении договора оказания стоматологических услуг, взыскании денежных средств, уплаченных за выполнение работ, неустойки, убытков, штрафа, компенсации морального вреда.

Договор оказания стоматологических услуг был заключен сторонами в апреле 2017 года. С июня 2017 года по февраль 2018 года пациенту было проведено ортопедическое лечение: установлены имплантаты, абатманты, коронки и виниры на имеющиеся зубы. Спустя 8,5 месяцев после фиксации ортопедических конструкций произошло отторжение одного из имплантатов. Через полтора года был удален еще один имплантат и произведена замена формы ортопедической конструкции на мостовидный протез. С ноября 2019 года пациент перестала посещать клинику. В 2020 году произошло отторжение 3 имплантатов с мостовидной конструкцией.

По обращению пациента независимой клинико-экспертной комиссией по рассмотрению проблемных вопросов в области стоматологии с участием представителей БРОО «Стоматологическая Ассоциация» при департаменте здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области в августе 2020 года установлено, что стоматологическое лечение проведено по показаниям, использованные материалы соответствуют предъявляемым к ним требованиям, контрольные обследования спустя 15 месяцев после установки имплантатов и 9 месяцев после наложения ортопедических конструкций патологических изменений в при имплантационных тканях не выявили. Неудовлетворительные результаты являются следствием отягощенного статуса, усугубленного хроническим правосторонним верхнечелюстным синуситом. Предусмотреть подобные осложнения на этапе планирования лечения не представляется возможным.

По заказу потребителя ООО «Межрегиональный центр экспертизы и оценки» в октябре 2020 года представлено заключение о нарушении постановки имплантатов на этапе постановки, установки виниров на этапе препарирования под виниры, которое послужило основанием для предъявления исковых требований. В ходе рассмотрения дела судом были назначены и проведены еще три экспертизы.

По результатам одной из экспертиз установлены дефекты ведения медицинской документации, при этом тактика лечения была верной, проведенное перед началом лечения обследование достаточным, осложнений при проведении лечения с апреля 2017 по февраль 2018 г. не зафиксировано.

Повторной экспертизой установлены дефекты в оказании медицинской помощи («на первом этапе лечения должна была быть произведена подсадка костной ткани в области отсутствующих зубов, в связи с наличием атрофии зубов на верхней и нижней челюстях; имеется перфорация нижней стенки гайморовой пазухи; имеется смещение центральной линии зубов вправо в результате ненадлежащего моделирования виниров, либо неправильного препарирования и др.»).

При вынесении решения Белгородским районным судом с учетом совокупности представленных доказательств принято решение о взыскании с ответчика в пользу истца компенсации морального вреда в размере 250 000 руб. с учетом допущенных ответчиком нарушений и штрафа в размере 125 000 руб. Белгородский областной суд при рассмотрении апелляционных жалоб сторон согласился с выводами суда первой инстанции.

Судебная коллегия по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции не согласилась с выводами судов о наличии оснований для взыскания в пользу истца штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей. Вопрос о качестве оказанной истцу медицинской помощи разрешался в процессе судебного разбирательства, размер компенсации морального вреда был определен судом после исследования и установления юридически значимых обстоятельств, в связи с чем кассационной инстанцией истцу отказано во взыскании штрафа (дело № 88-12034/2024).

**7. В Управление Роспотребнадзора по городу Москве** обратился потребитель с просьбой о защите его прав, нарушенных ООО «Стом \*\*\*», в суде.

В 2022 г. между потребителем и ООО «Стом \*\*\*» был заключен договор на оказание платных медицинских услуг, стоимость которых составила 416 592 руб. Потребитель оплатил услуги по договору, что подтверждается кассовыми чеками. Через месяц между сторонами было заключено дополнительное соглашение к договору, которое предусматривало изменение количества услуг и увеличение их стоимости до 616 592 руб.

После оказания потребителю одной из услуг в январе 2023 все последующие услуги исполнителем были перенесены на март 2023 г. За неделю до назначенной даты ООО «Стом \*\*\*» сообщило потребителю о закрытии клиники на ремонт, после чего прекратило выходить на связь.

В апреле 2023 г. гражданин направил в адрес Общества претензию с требованием расторжения договора и возврата денежных средств за неоказанные услуги. Претензия потребителя осталась без ответа, что вынудило его обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве для защиты своих прав и оказания помощи в составлении искового заявления.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по городу Москве составили исковое заявление в Замоскворецкий районный суд Москвы в защиту нарушенных ООО «Стом \*\*\*» прав потребителя.

В результате рассмотрения иска суд вынес решение о взыскании с ООО «Стом \*\*\*» в пользу потребителя денежных средства за медицинские услуги по договору – 616 592 руб., неустойку – 616 592 руб., штраф – 621 592 руб. и компенсацию морального вреда – 10 000 руб., всего 1 864 776 руб., общая сумма денежных средств, присужденных судом, составила 1 864 776 руб. (дело № 2-7301/2023).

**8. Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю** подано исковое заявление в Дзержинский районный суд г. Перми в защиту потребителей, не получивших денежные средства после подписания с одной из клиник г. Перми соглашения о расторжении договора об оказании медицинских услуг.

Потребителями 11 января 2024 г. были заключены два договора возмездного оказания медицинских и косметологических услуг с ООО «Скай \*\*\*» (далее – Общество), согласно которому Общество оказывает ряд подобранных услуг медицинского характера. Через несколько дней потребителями принято решение расторгнуть договоры, исполнителю направлены претензии, получены исполнителем 26 января 2024 г.

В феврале 2024 г. стороны пришли к соглашению о расторжении договоров, по которому общество признало за собой наличие задолженности перед клиентами в сумме 126 800 руб., которую должно было перечислить в течении 10 дней на счет потребителей.

Несмотря на заключение соглашения, денежные средства истцам не поступили, в связи с чем в интересах потребителей подано исковое заявление

В ходе судебного разбирательства ответчиком были перечислены денежные средства истцам, а судом принято заочное решение о взыскании с Общества в пользу потребителей компенсации морального вреда в размере 5000 руб. каждому, штраф в размере 2500 руб. каждому (дело № 2-1720/2024).

**9. Управление Роспотребнадзора по Магаданской области** обратилось с исковым заявлением в интересах потребителя в Магаданский городской суд.

Основанием для подачи искового заявления в суд послужили обстоятельства, при которых жительнице г. Магадан при первичной консультации эндокринолога в ООО «\*\*\* Клиник» физикальный метод медицинской диагностики, проводимый путём пальпации щитовидной железы, а также термометрия не проводились, однако в письменном заключении указано, что такие манипуляции проведены. Кроме того, потребителю не выставлен диагноз, ни предварительный, ни основной.

В силу положений пунктов 1, 2 и 3 статьи 4 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

В силу абз. 7 п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

В ходе судебных разбирательств, ответчиком не было представлено доказательств, подтверждающих надлежащее исполнение своих обязанностей по договору об оказании платных медицинских услуг от 15 февраля 2024 г., в части использования врачом физикального метода медицинской диагностики, сведения о результатах использования которого отражены в медицинской карте, и постановки диагноза, в том числе предварительного.

Судом принято решение взыскать с ООО «\*\*\* Клиник» в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору от 15 февраля 2024 г. в размере 2500 руб., неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 2500 руб., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 7500 руб., всего – 22 500 руб. (дело № 2-2104/2024).

## **2.10. Образовательные услуги**

Образование является одним из прав граждан Российской Федерации, закрепленных в статье 43 Конституции Российской Федерации. Право на образование имеет каждый человек, независимо от его социального статуса, места проживания или материального положения. Гарантируются общедоступность и бесплатность дошкольного, основного общего и среднего профессионального образования в государственных или муниципальных образовательных учреждениях и на предприятиях. Каждый вправе на конкурсной основе бесплатно получить высшее образование в государственном или муниципальном образовательном учреждении и на предприятии.

В современных условиях образование играет ключевую роль в формировании гармонично развитой личности, способной адаптироваться к вызовам быстро меняющегося мира. Оно не только способствует интеллектуальному и профессиональному росту граждан, но и является важным фактором социальной стабильности и экономического развития страны. Таким образом, образование как конституционное право граждан Российской Федерации не только обеспечивает реализацию личностного потенциала каждого человека, но и способствует укреплению позиций России на международной арене, формируя высококвалифицированные кадры для всех сфер экономики и общества. Государство играет ключевую роль в формировании и поддержании высоких стандартов образовательных услуг. Эта роль реализуется через комплекс мер, направленных на создание прозрачной, доступной и эффективной системы образования, отвечающей потребностям общества и требованиям современности.

К 2018 году российская система образования столкнулась с рядом вызовов, включая недостаточную доступность качественного обучения в сельских и отдаленных районах, устаревшую инфраструктуру школ и колледжей, необходимость интеграции цифровых технологий в образовательный процесс, а также растущую конкуренцию на международной арене. В ответ на эти вызовы в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» был разработан национальный проект «Образование». Его ключевыми целями стали обеспечение глобальной конкурентоспособности российского образования, вхождение

России в число 10 ведущих стран мира по качеству общего образования и воспитание гармонично развитой, социально ответственной личности<sup>180</sup>.

Реализация проекта стартовала в 2019 и завершилась в 2024 году, охватив все уровни образовательной системы. Одним из приоритетных направлений стало строительство и модернизация образовательной инфраструктуры. В рамках проекта введено в эксплуатацию более 1600 новых общеобразовательных организаций общей мощностью свыше 1 млн мест, включая 1200 организаций на 778 тыс. мест. Обновлена материально-техническая база 900 общеобразовательных организаций, реализующих адаптированные программы для детей с ограниченными возможностями здоровья. В 5859 общеобразовательных организациях проведены ремонты и модернизация спортивных залов, создано более 1,4 млн новых мест дополнительного образования. Для ликвидации территориального неравенства в сельской местности и малых городах открыто 19 965 центров «Точка роста», оснащенных высокотехнологичным оборудованием.

Цифровизация образования стала основой трансформации учебного процесса. В рамках проекта «Цифровая образовательная среда» 21 556 образовательных организаций получили современное оборудование, созданы 329 детских IT-кубов для развития навыков программирования. Более 1,3 млн учителей прошли переподготовку, внедрив цифровые платформы в ежедневную работу. Разработано 66 комплектов верифицированного цифрового контента, соответствующего федеральным государственным образовательным стандартам, что обеспечило равный доступ к качественным ресурсам даже в отдаленных регионах.

Особое внимание уделялось профессиональному развитию педагогов. В 36 педагогических вузах созданы технопарки «Кванториум», 1,2 млн работников образования повысили квалификацию. Для молодых учителей внедрены программы адаптации, а 6301 педагог получил поддержку при переезде в сельскую местность.

Система среднего профессионального образования претерпела значительные изменения. В рамках проектов «Молодые профессионалы» и «Профессионалитет» открыто 3174 современных мастерских, 31 342 преподавателя освоили актуальные производственные технологии. В 30 субъектах Российской Федерации запущены программы обучения по востребованным профессиям, а сеть из 59 центров позволяет оперативно адаптировать образовательные стандарты под требования рынка труда.

Международные достижения подтвердили эффективность нацпроекта: сборные России завоевали 231 медаль (168 золотых, 59 серебряных) на олимпиадах по 8 предметам. Адресная методическая поддержка оказана 3000 школ с низкими образовательными результатами<sup>181</sup>.

Национальный проект «Образование» стал ключевым инструментом модернизации российской образовательной системы. Он обеспечил доступность и качество обучения на всей территории страны, сократил разрыв между городскими и сельскими школами, интегрировал цифровые технологии и создал условия для всестороннего развития учащихся. Сформированная образовательная экосистема соответствует мировым стандартам, укрепляя позиции России на глобальной арене. Завершение проекта в 2024 году заложило основу для дальнейшего развития системы, отвечающего вызовам XXI века.

Реализация национального проекта «Образование» продемонстрировала комплексный подход к решению системных проблем. Достигнутые результаты, включая масштабное строительство общеобразовательных организаций,

<sup>180</sup> <https://strategy24.ru>.

<sup>181</sup> <https://edu.gov.ru>.

цифровизацию, поддержку педагогов и развитие среднего профессионального образования, свидетельствуют о выполнении стратегических задач. Проект не только достиг заявленных целей, но и создал устойчивую платформу для будущих преобразований, обеспечив конкурентоспособность российского образования в долгосрочной перспективе.

Качество образования зависит не только от инфраструктуры, но и от эффективности правовых механизмов. Реализация конституционного права на образование<sup>182</sup> обеспечивается комплексом нормативных актов.

Законодательство Российской Федерации в сфере образования представляет собой систему нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие при предоставлении образовательных услуг. Основу этой системы составляет Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».<sup>183</sup> Этот закон устанавливает правовые, организационные и экономические основы образования, определяет структуру образовательной системы, права и обязанности участников образовательных отношений, а также гарантии реализации права на образование.

Детальное регулирование вопросов оказания платных образовательных услуг осуществляется Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».<sup>184</sup>

Особое внимание в нормативном регулировании образовательных услуг уделяется вопросам информационной открытости образовательных организаций. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 утверждены Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации. В приказе Рособнадзора от 4 августа 2023 г. № 1493 установлены требования к структуре официальных сайтов образовательных организаций в сети Интернет и формату представления информации.

В последнее время особую актуальность приобрели вопросы регулирования дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. Эти аспекты образовательной деятельности получили правовую регламентацию в Федеральном законе № 273-ФЗ, а также в подзаконных нормативных актах. Законодатель устанавливает требования к организации образовательного процесса с применением дистанционных технологий, определяет порядок использования электронных образовательных ресурсов и регламентирует вопросы признания документов об образовании, полученных с применением таких технологий. В образовательной деятельности электронного формата, исполнителем образовательных услуг используются цифровые продукты в качестве организации образовательного процесса, т. е. с целью создания условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды для возможности исполнителя обучать учащихся.

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Дистанционные образовательные технологии – образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных

<sup>182</sup>ст. 43 Конституции Российской Федерации.

<sup>183</sup>далее – Закон № 273-ФЗ.

<sup>184</sup> далее – Правила № 1441.



сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников (часть 1 статьи 16 Закона № 273-ФЗ).

Постановлением Правительства РФ от 11 октября 2023 г. № 1678<sup>185</sup> введены в действие Правила применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ. Правила № 1678 применяются с 1 сентября 2024 г., за исключением пункта 14, который начал действовать уже с 23 октября 2023 г. До сентября 2024 года образовательные организации должны были готовиться к внедрению новых правил.<sup>186</sup>

Основная цель новых правил – систематизировать использование цифровых инструментов в образовании, обеспечить качество и защиту прав участников образовательного процесса. Документ утверждает правила применения электронного обучения<sup>187</sup> и дистанционных образовательных технологий<sup>188</sup> в образовательных организациях. Положения нового регулирования определяют принципы применения цифровых технологий в образовательном процессе и процедуры идентификации обучающихся при сдаче экзаменов с использованием дистанционных технологий; закрепляют обязанности образовательных организаций по предоставлению информации об образовательных программах с применением дистанционных технологий и соблюдению норм по защите персональных данных.

В пункте 7 Правил № 1678 предусмотрено, что во время обучения учащиеся должны иметь возможность пользоваться электронной образовательной средой школы, колледжа или вуза, независимо от того, где они находятся. Это включает в себя доступ к учебным материалам, платформам, где хранятся персональные данные учащихся и информация об их обучении; справочникам и информационным системам, которые помогают в изучении предметов; данным о посещаемости, оценках, экзаменах и других результатах учебы; к онлайн-занятиям, цифровому портфолио (сборник достижений, работ, отзывов и оценок, который фиксирует успехи в учебе). Кроме того, электронная образовательная среда должна обеспечивать возможность общения между участниками обучения, задавать вопросы учителям или преподавателям, взаимодействовать с учащимися через интернет, даже если все находятся в разных местах. Это нужно для того, чтобы учиться можно было где угодно и когда угодно, используя современные технологии.

Согласно пункту 11 Правил № 1678, образовательные организации обязаны до 1 мая 2024 года публиковать на своих сайтах перечень программ, которые будут реализованы с применением ЭО и ДОТ в следующем учебном году. Это важно для студентов и родителей, так как позволяет заранее планировать формат обучения. Для программ общего образования (школы) предусмотрена возможность отказа от ЭО и ДОТ по заявлению родителей или совершеннолетних обучающихся (пункт 12 Правил № 1678). Однако для высших учебных заведений и колледжей такой механизм не прописан – здесь решение остается за образовательной организацией. Пункт 14 Правил № 1678 разрешает проводить аттестации с применением Единой биометрической системы. Это требует согласия обучающихся или их законных представителей, а также соблюдения закона о персональных данных. Пункт 21 Правил № 1678 запрещает использовать программное обеспечение, если оно не включено в реестр российского программного обеспечения. Это может повлиять на выбор платформ для дистанционного обучения.

<sup>185</sup>далее – Правила № 1678.

<sup>186</sup>Письмо Минобрнауки от 18.08.2023 № МН-5/197317 «О направлении разъяснений».

<sup>187</sup>далее – ЭО.

<sup>188</sup>далее – ДОТ.

Для студентов и родителей ключевое значение имеет подготовка к изменениям 2024 года: изучение локальных актов учебных заведений, проверка договоров и активное взаимодействие с администрациями образовательных организаций. Только так можно обеспечить комфортное и юридически безопасное обучение в новых условиях.

В контексте цифровизации образования и роста спроса на дистанционные форматы обучения параллельно развивается и другая сфера – инфобизнес, где блогеры и публичные лица предлагают платные курсы, тренинги и марафоны. Если дистанционные образовательные услуги регулируются четкими нормами в сфере образовательных услуг, то инфобизнес блогеров остается зоной повышенных рисков для потребителей, поскольку инфоуслуги блогеров – это неформальное обучение или передача знаний и, в отличие от официальных образовательных услуг, не регулируется так строго. Такая деятельность блогеров не лицензируется, не имеет обязательных стандартов качества услуг, не дает возможность получения официальных документов об образовании. Также стоит упомянуть, что блогеры часто используют маркетинговые уловки, обещая быстрые результаты, что может вводить потребителей в заблуждение.

При заключении договора с блогерами важно обратить внимание на условия публичной оферты.<sup>189</sup> Часто договоры оформляются в одностороннем порядке, и потребитель может только согласиться с условиями. Содержание оферты зависит от специфики курса. Несоответствие контента ожиданиям, невозможность возврата средств после предоставления доступа, использование некачественных материалов – все это составляет риски потребителей. Также есть риск мошенничества, когда блогеры собирают деньги, но не предоставляют обещанные услуги.

Чтобы избежать рисков, потребители должны проверять репутацию блогера; сохранять доказательства оплаты и переписки; внимательно изучать оферту, в которой автор курса должен указать перечень и объем услуг, которые он оказывает. Кроме того, в оферте указывается порядок возврата оплаты и особенности расторжения договора в одностороннем порядке, реквизиты исполнителя.

С точки зрения законодательства, онлайн-курс – это услуга, оказанная в дистанционной форме. В теории от него можно отказаться в любое время, согласно статьи 32 Закона о защите прав потребителей, возместив исполнителю фактические расходы. Если в курс, оплаченный полностью, входило несколько уроков, то потребитель вправе претендовать на возврат части оплаты, пропорциональной количеству уроков (лекций или мастер-классов), которые еще не прошли. Однако если в оферте указано, что услуга считается оказанной с момента предоставления доступа к материалам, вернуть деньги даже за бесполезный курс может быть невозможно.<sup>190</sup>

Вернуть деньги за курс, который потребитель уже начал проходить, можно, если такие услуги имеют существенный недостаток: например, реальный объем или содержание программы не соответствуют заявленному, не было обещанной обратной связи или изменили график проведения занятий и т. п. (часть 1 статьи 29 Закона о защите прав потребителей). Кроме того, при несущественных недостатках услуги можно требовать устранить недостатки или уменьшить стоимость курса.

Таким образом, потребителям необходимо критически оценивать обещания блогеров и тщательно проверять условия договоров, поскольку инфобизнес, в отличие от регулируемых образовательных услуг, остается зоной повышенных рисков.

<sup>189</sup> См. ст. 438 ГК РФ.

<sup>190</sup> Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 11.08.2021 № 88-15388/2021 по делу № 2-3531/2020.

Нормативно-правовое регулирование образовательных услуг в Российской Федерации представляет собой динамично развивающуюся систему, которая реагирует на изменения в образовательной сфере и общественные потребности.

В 2024 году в сфере образования приняты следующие федеральные законы, предусматривающие изменения в действующее законодательство, положения которых должны учитываться в том числе при оказании платных образовательных услуг:

Федеральный закон от 12 июня 2024 г. № 139-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и статью 84 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» в части создания центров раннего физического развития детей в целях развития способностей детей к занятиям физической культурой и спортом и выявления одаренных детей;

Федеральный закон от 8 июля 2024 г. № 171-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации дорожного движения в Российской Федерации» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу пунктов 40 и 41 части 4 статьи 1 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в части утверждения типовых дополнительных профессиональных программ в области организации дорожного движения;

Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 274-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» и статью 76 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 315-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» в части совершенствования условий для получения качественного образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами (детьми-инвалидами), а также оказания им психолого-педагогической помощи;

Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 312-ФЗ «О внесении изменений в статью 92 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» в части совершенствования процедуры государственной аккредитации образовательной деятельности;

Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 328-ФЗ «О внесении изменений в статьи 29 и 47 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» в части утверждения перечней документов, подготовка которых осуществляется педагогическими работниками при реализации образовательных программ среднего профессионального образования и высшего образования;

Федеральный закон от 30 ноября 2024 г. № 438-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в части установления ограничения (запрета) продажи несовершеннолетним потенциально опасных газосодержащих товаров бытового назначения, содержащих сжиженные углеводородные газы;

Федеральный закон от 28 декабря 2024 г. № 543-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» в части совершенствования правового регулирования организации процесса воспитания детей в организациях отдыха детей и их оздоровления, который будет осуществляться согласно программам воспитательной работы и календарному плану воспитательной работы, разработанными в соответствии с утвержденными Минпросвещения России федеральной программой воспитательной работы для организаций отдыха детей и их оздоровления и предусмотренным ею календарным планом;

Федеральный закон от 28 декабря 2024 г. № 544-ФЗ «О внесении изменений в статьи 67 и 78 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» в части подтверждения иностранными гражданами законности их нахождения на территории Российской Федерации и прохождения тестирования на знание русского языка при приеме на обучение по основным общеобразовательным программам;

Федеральный закон от 13 декабря 2024 г. № 471-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в части организации представления дополнительного образования по дополнительным образовательным программам спортивной подготовки. Совершенствование законодательства в этой области направлено на повышение качества образовательных услуг, обеспечение их доступности и эффективную защиту прав всех участников образовательных отношений.

Важной составляющей нормативного регулирования образовательных услуг является установление ответственности за нарушение законодательства в данной сфере. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях предусматривает ответственность за нарушение требований к ведению образовательной деятельности, оказанию платных образовательных услуг, а также за нарушение прав потребителей в этой области.

Согласно информации, представленной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор)<sup>191</sup>, во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 29 июля 2024 г. № ДЧ-П8-24351, приказа Рособрнадзора от 2 августа 2024 г. № 1640 «Об организации выполнения поручения Правительства Российской Федерации» Рособрнадзором в 2024 году проведено 5 внеплановых проверок в части федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования. По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 3 образовательных организациях выявлены нарушения Правил № 1441, а именно: в части своевременного доведения исполнителем до заказчика достоверной информации о себе и об оказываемых платных образовательных услугах; нарушения порядка заключения договора; наличия необходимых и достоверных сведений и информации в самом договоре, в том числе, об услуге, ее цене и порядке оплаты.

По результатам проведенных проверок возбуждено 3 дела об административном правонарушении по части 1 статьи 19.30 КоАП РФ, образовательным организациям выданы предписания Рособрнадзора об устранении выявленных нарушений требований к ведению образовательной деятельности.

Рособрнадзор в 2024 году в части федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования провел 88 наблюдений за соблюдением обязательных требований (мониторинг безопасности) в отношении образовательных организаций, филиалов организаций. В результате проведенных наблюдений за соблюдением обязательных требований в 21 организации были выявлены нарушения обязательных требований в сфере образования к структуре официального сайта образовательной организации и формату представления информации, в частности, на сайте образовательных организаций отсутствовала необходимая информация: о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг; об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе. Образовательным организациям, допустившим нарушения, объявлены предостережения Рособрнадзора о недопустимости нарушения обязательных требований.

---

<sup>191</sup>Письмо Рособрнадзора от 14 марта 2025 г. № 01-52-572/08-1793.

В рамках реализации Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Рособrnадзор в 2024 году осуществлял информирование контролируемых и иных заинтересованных лиц по вопросам соблюдения обязательных требований, установленных законодательством Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, посредством размещения соответствующих сведений на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В отношении контролируемых лиц, приступивших к осуществлению образовательной деятельности, Рособrnадзором в 2024 году проведено 22 обязательных профилактических визита в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в ходе которых контролируемые лица были проинформированы об обязательных требованиях, предъявляемых к их деятельности, к принадлежащим им объектам контроля, их соответствии критериям риска, основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска, а также о видах, содержании и интенсивности контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в отношении объекта контроля, исходя из его отнесения к соответствующей категории риска.

Контрольными (надзорными) органами в сфере образования в субъектах Российской Федерации в 2024 году проведены 163 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятия, по результатам 14 проверок выявлены нарушения обязательных требований в части соблюдения платных образовательных услуг.

Всего в 2024 году проведено 101 278 мониторингов безопасности, в том числе 201 мониторинг безопасности, по результатам которого выявлены нарушения обязательных требований, установленных законодательством об образовании, в части соблюдения платных образовательных услуг.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 226 образовательных организациях выявлены нарушения обязательных требований, установленных законодательством об образовании: в части информационной составляющей договора, а также соответствия условий договоров требованиям законодательства. Кроме того, выявлялись нарушения со стороны исполнителя образовательных услуг по безосновательному увеличению стоимости платных образовательных услуг после заключения договора и нарушения качественных характеристик услуги.

По результатам проведенных проверок возбуждено 7 дел об административном правонарушении по части 1 статьи 19.30 КоАП РФ, образовательным организациям выдано 16 предписаний об устранении выявленных нарушений.

По итогам проведенных мониторингов безопасности контрольными (надзорными) органами объявлены контролируемым лицам 129 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, установленных законодательством об образовании, в части соблюдения платных образовательных услуг и предложено принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований.

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

В 2024 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 4470 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что на 29,7 % больше, чем в 2023 году (3447 обращений).

В общем объеме всех полученных в 2024 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг доля обращений, поступивших непосредственно от граждан, составила 78,1 % (3493), что выше уровня предыдущего

года на 4,1 % (в 2023 году – 74,0 %). При этом 226 обращений поступило устно (6,5 %) и 3267 обращений – письменно (93,5 %).

Доля обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг составила в 2024 году 21,5 % (963 обращения), что на 8,2 % меньше по сравнению с 2023 годом (25,8 % – 890 обращений).

В рамках анализа обращений граждан, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы, выявлены системные нарушения прав потребителей в сфере платных образовательных услуг. На протяжении пяти лет структура обращений остается стабильной. Ключевыми проблемными аспектами продолжают оставаться:

- непредоставление образовательными организациями достоверной информации об услугах;
- включение в договоры условий, противоречащих законодательству (в частности, ограничение права потребителя на односторонний отказ от договора согласно статье 782 ГК РФ и статьи 32 Закона о защите прав потребителей);
- нарушение сроков оказания услуг (сокращение указанных в договоре сроков обучения по образовательным программам);
- несоответствие качества услуг условиям договоров и обязательным требованиям законодательства.

Основные претензии потребителей были связаны с односторонним отказом от договоров и возвратом в этой связи средств за услуги ненадлежащего качества или неоказанные (включая дистанционный формат), а также приобретенные с недостатком информации об условиях их оказания.

За 2024 год территориальными органами Роспотребнадзора рассмотрено 4127 обращений, из которых в 87,2 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (3599 обращений); 12,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (498 обращений); 3,3 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (136 обращений); обращений, ставшими основанием для проведения административных расследований, не поступало.

Работа с обращениями граждан проводилась также посредством тематического консультирования потребителей по вопросам защиты их прав при оказании платных образовательных услуг в рамках телефонных «горячих линий» территориальными органами Роспотребнадзора и Консультационными центрами и пунктами на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора.

В рамках проведения тематического консультирования граждан за отчетный период поступило 3434 обращения (письменных – 131), из которых 1792 обработаны Управлениями Роспотребнадзора, 719 – Консультационными центрами на базе Центра гигиены и эпидемиологии, 923 – Консультационными пунктами для потребителей.

Общее количество предоставленных консультаций по устным обращениям составило 3303. Наибольшее количество обращений связано с несоблюдением условий договора (1029 случаев), включая нарушения сроков освоения образовательной программы (186 обращений), порядка изменения и расторжения договора (420 обращений), а также стоимости услуг (201 обращение). Вопросы о недоведении до потребителей информации об условиях оказания услуг и их стоимости зафиксированы в 352 случаях, о наличии лицензии у образовательной организации – в 310 случаях, 290 обращений касались включения в договор условий, ущемляющих права потребителей, 434 случая – правомерности изменения стоимости услуг в процессе обучения. Помощь в составлении претензий оказана в 88 случаях.

Поступившие письменные обращения рассмотрены в установленном порядке.

В рамках информационно-разъяснительной работы проведено 34 семинара, 99 лекций, 43 круглых стола и 19 выступлений на телевидении. Опубликовано 751 материал в СМИ, размещено 1274 информационных сообщения на официальных сайтах, распространено 11 007 листовок, направленных на информирование граждан об их правах в сфере платного образования.

По результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг подано 113 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном Законом о защите прав потребителей.

Значительный объем деятельности был сосредоточен на повышении эффективности защиты прав потребителей при одновременной минимизации административной нагрузки на субъекты предпринимательства в рамках реализации Программы профилактики рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям, где основной акцент сделан на превентивных мерах, включая системное информирование хозяйствующих субъектов о требованиях законодательства, консультирование по вопросам соблюдения обязательных требований, проведение профилактических визитов, а также выдачу предостережений для предотвращения потенциальных нарушений.

Указанные мероприятия направлены на достижение стратегической цели – сохранение благополучия граждан через создание условий для добросовестной конкуренции и ответственного ведения бизнеса.

В рамках выполнения Программы профилактики рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 4942 профилактических мероприятия, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований. Основной акцент был сделан на информирование – 1463 мероприятия и консультирование – 2266 мероприятий (от общего количества профилактических мероприятий это составило 29,6 % и 45,85 % соответственно); самообследования – 16 случаев (0,32 %). Доля профилактических визитов составила 15,22 % (752), объявление предостережений – 9 % (445 случаев).

Наибольшее количество мероприятий проведено: в Москве (1496), Свердловской области (491), Республике Татарстан (390), Республике Башкортостан (276), Новосибирской области (314), в Санкт-Петербурге (250), Воронежской области (248), Ленинградской области (135).

Информирование о нормативных правовых актах, регулирующих отношения между образовательными организациями и потребителями, а также внесении в них изменений, о результатах обобщения правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора, способах получения консультаций по вопросам соблюдения обязательных требований в области защиты прав потребителей и т. п. проводилось через официальные сайты, средства массовой информации, личные кабинеты контролируемых лиц и иные каналы. Наибольшая активность по информированию контролируемых лиц зафиксирована в г. Москве (305); Свердловской области (159), Воронежской области (147), Новосибирской области (137), г. Санкт-Петербурге (133).

Консультирование охватило вопросы соблюдения обязательных требований, порядка оказания услуг и порядка осуществления государственного контроля (надзора). При этом наиболее высокая вовлеченность отмечена в г. Москве (614), Свердловской области (244), Республике Татарстан (197), Республике Башкортостан (178), Чувашской Республике (176).

Объявление предостережений о недопустимости нарушений осуществлялось преимущественно по итогам обращений граждан. Всего направлено 445 предостережений, при этом количество возражений со стороны контролируемых лиц составило лишь 6 случаев (1,35 % от общего числа), и только одно из них было удовлетворено. Это подтверждает обоснованность принимаемых мер.

Наибольшее число предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований в отношении контролируемых лиц, осуществляющих образовательную деятельность, объявлено Управлениями по городу Москве (150), Свердловской области (77), Республики Башкортостан (16) и Красноярского края (16).

Проведенная работа способствовала снижению количества обращений потребителей и формированию ответственного подхода со стороны образовательных организаций. В 2024 году Роспотребнадзор продолжил сочетать профилактические меры с административным воздействием, обеспечивая баланс между контролем и поддержкой добросовестных участников рынка. При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг в отчетном году проведено 322 КНМ (в 2023 году – 186 КНМ), из них:

- 1 (0,31 %) проверка (документарная);
- 2 (0,62 %) контрольные закупки;
- 2 (0,62 %) инспекционных визита;
- 1 (0,31 %) мероприятие по выборочному контролю;
- 33 (10,2 %) выездных обследования (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 283 (87,9 %) мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг представлены в табл. 2.10.1.

Таблица 2.10.1

**Структура проверок и иных КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг за 2015–2024 гг.**

Годы	Проведено КНМ				Выявлено нарушений	
	Всего	в том числе			всего	число выявленных нарушений в расчете на 1 КНМ
		плановых проверок	внеплановых проверок	иных КНМ*		
2015	4209	2836	1373	–	7428	1,8
2016	6584	5034	1550	–	10 541	1,6
2017	7433	5669	1764	–	12 603	1,7
2018	2040	1176	845	19	2176	1,1
2019	825	–	754	71	1025	1,2
2020	363	–	247	116	262	0,7
2021	110	–	103	7	275	2,5
2022	70	–	13	57	420	6,0
2023	186	–	1	185	287	1,5
2024	322	–	1	321	596	1,9

\*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))



Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере образовательных услуг при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг. представлена в табл. 2.10.2.

Таблица 2.10.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере образовательных услуг при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2015–2024 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений, всего	7428	10 541	12 603	2176	1025	262	275	420	287	596
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	4493	6481	8049	1141	654	150	72	220	200	342
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	312	261	350	25	31	12	12	7	0	29
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	16	95	76	3	2	0	2	5	1	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	107	73	114	7	27	8	4	5	4	5
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	2799	4462	5092	643	378	69	32	70	117	115
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	50	59	146	17	2	0	1	2	1	1
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	520	592	1 032	117	65	17	16	28	64	128
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	689	939	1 239	329	149	44	5	103	13	64

Должностными лицами Роспотребнадзора по результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований в сфере образовательных услуг в 2024 году составлено 5 протоколов об административном правонарушении, что в 1,8 раза меньше данных предшествующего года (2023 год – 9 протоколов).

В 2024 году вынесено 30 постановлений по делам об административных правонарушениях, что на 28,6 % меньше предыдущего года (2023 году – 42 постановления), из них назначены 25 (83,3 %) административных наказаний в виде предупреждения и 5 (16,7 %) – в виде административного штрафа на общую сумму 15,1 тыс. руб. (2023 году – 24,0 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 3,0 тыс. руб. (в 2023 году – 0,6 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2024 году направлено 2 дела об административных правонарушениях в сфере образовательных услуг (в 2023 году не направлялись).

В 2024 году в целях обеспечения защиты нарушенных прав и законных интересов потребителей образовательных услуг территориальные органы Роспотребнадзора реализовали в данной сфере свои полномочия, связанные с обращением в суды с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей), а также вступали в судебные процессы по гражданским делам к хозяйствующим субъектам для дачи заключений в целях защиты прав потребителей образовательных услуг.

В целом применительно к сфере образовательных услуг в 2024 году территориальными органами Роспотребнадзора в судебные органы подано 190 исковых заявлений (из них рассмотрено – 160 исков, из которых 152 иска удовлетворено судами). Из общего числа направленных в судебные органы исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц территориальными органами Роспотребнадзора подано 71 исковое заявление, рассмотрено 64 иска, а удовлетворено – 63 иска.

В 2024 году продолжилось применение правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов конкретных потребителей. Так, территориальными органами Роспотребнадзора были направлены в суды 119 исковых заявлений в защиту нарушенных прав и законных интересов конкретных потребителей. Из них рассмотрено 96 исков, требования которых удовлетворены по 89 исковым заявлениям.

По искам потребителей к образовательным организациям территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году суду представлено 363 заключения по делу в целях защиты потребительских прав; рассмотрено дел – 298 дел, из которых в 267 случаях требования потребителей удовлетворены судом.

Судебная практика показывает, что часто возникают споры между потребителями и исполнителями дистанционных образовательных услуг, когда последние отказываются возвращать деньги потребителям при их отказе от договора по причине потери интереса к обучению, также возникают споры по поводу ненадлежащего исполнения взятых на себя договорных обязательств по договору оказания образовательных услуг.

**Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** в интересах гр. С. обратилось с иском в суд против ООО\*\*\* о защите прав потребителя.

Потребитель на сайте ООО\*\*\* подал заявку на обучение по направлению «IT-специалист». Условия предложенной программы обучения включали шестимесячный курс с четырьмя вебинарами в неделю, получение диплома и сертификата. Была предоставлена возможность оплаты через рассрочку или единовременным платежом с учетом скидки.

Потребитель указал, что согласие на заключение кредитного договора он не давал. Однако на его электронный адрес поступило уведомление об одобрении кредита банком \*\*\*. Денежные средства в сумме 50,531 тыс. руб. были перечислены в пользу ООО\*\*\* в качестве оплаты за образовательные услуги по кредитному договору, о котором истец не был уведомлен. Далее потребитель столкнулся с техническими проблемами, из-за которых не смог продолжать обучение. Он обратился к ООО\*\*\* с требованием о расторжении договора и возврате денежных средств. Однако образовательная организация отказала, ссылаясь на условия договора-оферты, которые предусматривали возврат только 15 % суммы.

Поскольку в досудебном порядке спор не разрешен, истец обратился в суд с требованием о расторжении договора о прохождении дистанционно обучающего курса, взыскании с ответчика в пользу потребителя денежных средств, уплаченных в счет образовательной услуги в размере 50,531 тыс. руб., неустойки за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя в размере 50,531 тыс. руб., убытков в сумме 7,45 тыс. руб. в виде совершенных платежей по договору потребительского займа; компенсации морального вреда в размере 100 тыс. руб., штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Суд, ссылаясь на положения статьи 782 ГК РФ и статью 32 Закона о защите прав потребителей, отклонил аргументы ответчика об оказании услуг в полном объеме только лишь по факту предоставления доступа к урокам. Так как ответчиком не предоставлены доказательства фактически понесенных расходов, то требования истца были поддержаны в части возврата стоимости непрослушанных уроков. Также с ответчика взысканы компенсация за моральный вред и убытки, которые образовались ввиду навязанного ему исполнителем договора с кредитной организацией. Между тем суд отказал в удовлетворении неустойки, ссылаясь на отсутствие правовых оснований в связи с добровольным расторжением договора. Однако важно отметить, что суд, учитывая установленные судом обстоятельства, не нашел оснований для уменьшения суммы штрафа, который уплачивается ответчиком потребителю за отказ в досудебном порядке удовлетворить его законные требования, поскольку ответчиком не представлено доказательств наличия исключительных обстоятельств, не позволивших ответчику выполнить требования потребителя в добровольном порядке.

Аналогичная ситуация сложилась у потребителя из г. Воронежа. Так, в **Управлении Роспотребнадзора по Воронежской области** обратился потребитель К. по вопросу отказа общества с ООО\*\*\* расторгнуть договор оказания услуг удаленного доступа и вернуть денежные средства за неиспользованные уроки.

К. через ПАО\*\*\* оплатил денежную сумму в размере 67,94 тыс. руб. в счет исполнения обязательства по договору оказания услуг с ООО\*\*\*. После подключения к образовательной платформе в связи с утерей интереса к продолжению обучения потребитель принял решение, отказаться от исполнения договора (прохождения курса) и оформить возврат денежных средств. С этой целью потребитель направил в адрес образовательной организации заявление о расторжении договора и возврате уплаченной денежной суммы. В своем ответе ООО\*\*\* отказал потребителю в возврате уплаченных по договору денег ссылаясь на предоставленный доступ к обучающим модулям программы.

Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области было подготовлено в суд исковое заявление в защиту нарушенных прав К. к ООО\*\*\*, в котором были изложены требования: вернуть уплаченную по договору денежную сумму в связи с его досрочным прекращением по инициативе потребителя, компенсировать моральный вред. По решению суда исковые требования К. были удовлетворены на сумму 67,94 тыс. руб. за отказ от исполнения договора, 2 тыс. руб. взыскано в счет компенсации потребителю морального вреда, ООО\*\*\* присужден штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере 34,97 тыс. руб.

Суд привлек к участию в деле для дачи заключения **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** по иску Межрегиональной общественной организации потребителей «Клуб защиты покупателей «Клиентправ» в интересах А. к ЧОУ ДПО\*\*\* о защите прав потребителя. В обоснование своих исковых требований истцом указано, что между и ЧОУ ДПО\*\*\* был заключен договор на

получение услуг по образовательной программе «Профессия Python-разработчик. Тариф Индивидуальный». Стоимость услуг составила 148,2 тыс. руб. и была оплачена в полном объеме. Далее истец обратилась к ответчику с заявлением о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств. На момент обращения с заявлением об отказе от договора прогресс обучения составил 9 %, однако требование истца о возврате денежных средств было оставлено без удовлетворения. Указав изложенное, истец просил взыскать с ответчика часть уплаченной за не пройденное обучение суммы в размере 134,862 тыс. руб., неустойку в сумме 151,164 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами по день исполнения решения суда, компенсацию морального вреда, штраф.

Верх-Исетский районный суд г. Екатеринбурга заочным решением от 09.09.2024 требования удовлетворил, постановил взыскать с ЧОУ ДПО\*\*\* в пользу А. денежные средства по договору возмездного оказания услуг в размере 134,862 тыс. руб., проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 23.03.2024 по 09.09.2024 в размере 10,398 тыс. руб., продолжить начисление процентов за пользование чужими денежными средствами с 10.09.2024 по день фактического исполнения обязательства по возврату суммы 134,862 тыс. руб., исходя из ключевой ставки Банка России, действующей в соответствующие периоды, компенсацию морального вреда в размере 5 тыс. руб., штраф в размере 37,565 тыс. руб. Кроме того, судом взыскан с ЧОУ ДПО\*\*\* в пользу МОО «Клиентправ» штраф в размере 37,565 тыс. руб.

**Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** дано заключение в защиту прав потребителя по иску Межрегиональной общественной организации потребителей «Клуб защиты покупателей «Клиентправ» в интересах гр. Ф. к ООО\*\*\* о защите прав потребителя.

В обоснование заявленных требований указано, что между истцом (заказчиком) и ответчиком (исполнителем) было заключено пользовательское соглашение путем акцепта оферты, размещенной на сайте образовательной организации. Истцом выбрана программа обучения «Разработчик мастер», произведена оплата за счет кредитных средств АО\*\*\* в сумме 116,544 тыс. руб. Потребитель посетил 46 из 339 уроков курса, после чего не захотел обучаться и в адрес ответчика направил заявление об отказе от договора и возврате уплаченных денежных средств за часть неиспользованных уроков. Ответчик оставил заявление потребителя без внимания, денежные средства не были возвращены потребителю, после чего спор рассматривался в судебном порядке.

В суде ответчик заявил, что доступ предоставлен к 206 урокам курса, и потому в расчете остаточной цены услуг должны учитываться 206 из 339 уроков, а не заявленные истцом 46 уроков курса.

Суд не согласился с расчетом ответчика, по итогу рассмотрения дела решением судьи Синарского районного суда города Каменска-Уральского Свердловской области исковые требования Межрегиональной общественной организации потребителей «Клуб защиты покупателей «Клиентправ» в интересах гр. Ф. к ООО\*\*\* о защите прав потребителя исковые требования удовлетворены частично. С ООО\*\*\* в пользу гр. Ф. взысканы денежные средства по договору оказания услуг в размере 100,730 тыс. руб. за неоказанные услуги (293 урока), в счет компенсации морального вреда – 5 тыс. руб., а также наложен штраф в размере 52,865 тыс. руб. в пользу Межрегиональной общественной организации потребителей «Клуб защиты покупателей «Клиентправ».

Во всех выше перечисленных случаях истцы обосновывали свою позицию опираясь на положения статьи 782 ГК РФ и статьи 32 Закона о защите прав потребителей, согласно которым у потребителя есть безусловное право на расторжение договора в любое время при условии оплаты фактически понесенных исполнителем

расходов, любые договорные ограничения этого права со стороны хозяйствующего субъекта в силу пункта 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей являются недействительными.

В Беловский городской суд Кемеровской области поступило дело по иску гр. Ш. к профессиональному ОУ\*\*\* о защите прав потребителя. Основанием для обращения стало неисполнение ответчиком условий договора об оказании образовательных услуг по подготовке водителей категории «В». Стороны заключили договор 7 августа 2023 года, согласно которому учебное заведение обязалось предоставить услуги по обучению сына истца, включая теоретические занятия и 56 часов практического вождения, за плату в размере 39 тыс. руб. Срок действия соглашения был установлен с 4 сентября по 14 декабря 2023 года. Истец полностью оплатил стоимость курса, однако к установленному сроку ответчик не выполнил свои обязательства в полном объеме.

В ходе судебного разбирательства было установлено, что сын истца Ш. посетил лишь одно практическое занятие по вождению, которое было прервано досрочно. Документ об окончании обучения также не был выдан. При этом представители ОУ\*\*\* не смогли представить доказательств того, что неисполнение обязательств произошло по вине самого обучающегося.

В данном деле **Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области** учувствовало в суде как орган, дающий заключение по делу в целях защиты прав потребителя. В заключении территориальный орган Роспотребнадзора поддержал позицию истца, указав в нем на наличие факта нарушения его потребительских прав образовательной организацией и обоснованность требований потребителя.

Суд, руководствуясь положениями статей 4, 27, 28 Закона о защите прав потребителей, а также статьями 15 и 13 того же закона, регулирующими вопросы компенсации морального вреда и взыскания штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке положениями Закона о защите прав потребителей, принял решение полностью удовлетворить исковые требования. С ответчика взысканы: полная стоимость неоказанных услуг в размере 39 000 руб., неустойка за нарушение сроков исполнения обязательств в такой же сумме, компенсация морального вреда 10 000 руб., а также штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя в размере 44 000 руб. Общая сумма взыскания составила 132 000 руб. Дополнительно ответчик обязан уплатить государственную пошлину в размере 3640 руб. в доход местного бюджета.

**Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике** обратилось к мировому судье судебного участка № 2 Первомайского судебного района города Ижевска Удмуртской Республики в интересах гр. С с иском к ИП\*\*\* о защите прав потребителей. 22 июня 2023 года между гр. С и ИП\*\*\* был заключен договор на оказание платных услуг по онлайн-обучению SMM (продвижение в социальных сетях). Стоимость услуг по договору составила 65 тыс. руб. Согласно условиям договора и приложенной «Карте курса», обучение должно было проводиться в течение 2 месяцев и включать 7 основных и 2 бонусных модуля (всего 29 уроков), а также 4 индивидуальных консультации с наставником.

Исполнитель нарушил срок начала оказания услуг – вместо заявленной даты 7 июля 2023 года обучение фактически началось только 1 августа 2023 года, что является нарушением статьи 27 Закона о защите прав потребителей. В ходе обучения были допущены существенные нарушения графика – к 16 февраля 2024 года было предоставлено лишь 2 основных и 1 бонусный модуль (всего 8 уроков из 29). Последний учебный материал был размещен 17 октября 2023 года, после чего доступ к материалам курса был полностью прекращен.

В период с ноября по декабрь 2023 года между сторонами велась активная переписка в мессенджере Telegram, в ходе которой исполнитель неоднократно признавала факт нарушения сроков и неполного исполнения обязательств. 24 ноября 2023 года ИП\*\*\* предложила вернуть часть средств в размере 40 тыс. руб., однако впоследствии меняла методику расчета. 20 декабря 2023 года была достигнута договоренность о возврате 44,43 тыс. руб., однако фактически денежные средства возвращены не были. 22 декабря 2023 года гр. С. направила официальную претензию с требованием полного возврата уплаченной суммы в размере 65 тыс. руб. В связи с отсутствием добровольного удовлетворения требований, Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике обратилось в суд с исковым заявлением в защиту прав потребителя.

Суд в ходе рассмотрения дела установил факт существенного нарушения исполнителем условий договора, выразившегося в неполном оказании оплаченных услуг, нарушении установленных сроков и последующем удалении учебных материалов. В решении от 14 июня 2024 года суд руководствовался положениями статей 4, 27, 28, 29 Закона о защите прав потребителей, а также статьями 15 и 13 того же закона, регулирующими вопросы компенсации морального вреда и взыскания штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. Судом было вынесено решение о расторжении договора; взыскание в пользу гр. С уплаченной суммы в размере 65 тыс. руб.; неустойки за период с 5 марта по 15 апреля 2024 года в сумме 27,300 тыс. руб. (3 % от стоимости услуги за каждый день просрочки); компенсации морального вреда в размере 2 тыс. руб.; штрафа в размере 47,15 тыс. руб. (50 % от взысканной суммы). Общий размер взысканий составил 141,45 тыс. руб. С ответчика взыскана государственная пошлина в размере 2969 руб. в доход местного бюджета.

В целом по итогам рассмотрения судебными инстанциями гражданских дел, где в качестве заявителей в защиту прав потребителей образовательных услуг, выступали территориальные органы Роспотребнадзора, в пользу потребителей присуждено более 11 млн руб., из которых более 700 тыс. руб. составила компенсация морального вреда.

По результатам рассмотрения судебными органами исковых заявлений потребителей при участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора для дачи заключений в целях защиты прав потребителей образовательных услуг, в пользу потребителей присуждено более 37 млн руб., из которых более 1,7 млн руб. компенсация морального вреда.

### **3. Судебная защита прав потребителей**

---

#### **3.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах**

Гражданское законодательство Российской Федерации закрепило основополагающий принцип – защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет суд в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством (пункт 1 статьи 11 ГК РФ).

Этот принцип в полной мере реализован в сфере отношений с участием потребителей, поскольку они являются частью и особым видом гражданских правоотношений.

Реализуя свое исключительное полномочие по разрешению конфликтов в сфере права, судебная власть является основным незаинтересованным, компетентным, объективным средством защиты прав и интересов граждан, конечной инстанцией в решении правовых споров.

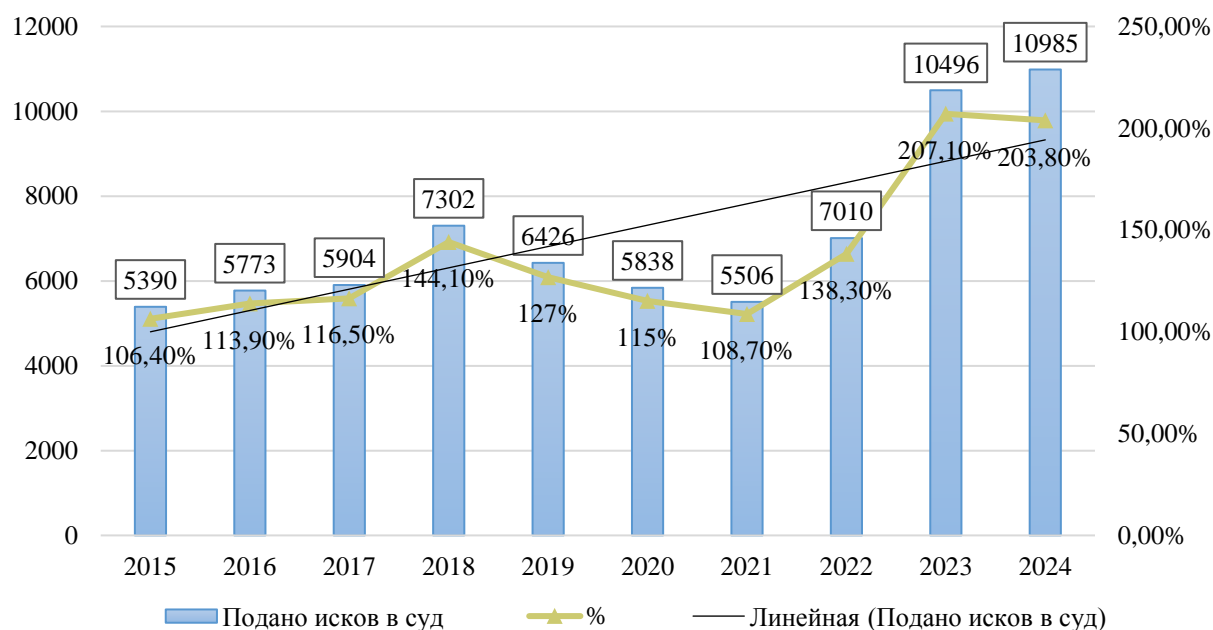
Согласно пункта 1 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом, в то время как федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль (надзор) изначально направлен не столько собственно на защиту частного права, сколько на предупреждение и пресечение нарушений обязательных требований, устанавливаемых к товарам (работам, услугам).

Однако, учитывая наличие в последние 5 лет (2020–2024 годы) специфики организации и осуществления государственного контроля (надзора) особенно важное значение в деятельности Роспотребнадзора и его территориальных органов приобрела судебная защита прав потребителей.

Законом «О защите прав потребителей» предусмотрены случаи и формы участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) в судебной защите потребителей при соблюдении приоритета норм гражданского и гражданского процессуального законодательства: обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей, участие в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей. Указанные формы активно реализуются территориальными органами Роспотребнадзора для защиты прав потребителей в судебном порядке.

В настоящее время в результате последовательно проводимой Роспотребнадзором (его территориальными органами) работы, направленной на повышение эффективности защиты прав потребителей и совершенствование правового регулирования сферы потребительских правоотношений, имевшие место коллизии и правовые пробелы, связанные с защитой прав потребителей в судах, в целом методично устраняются.

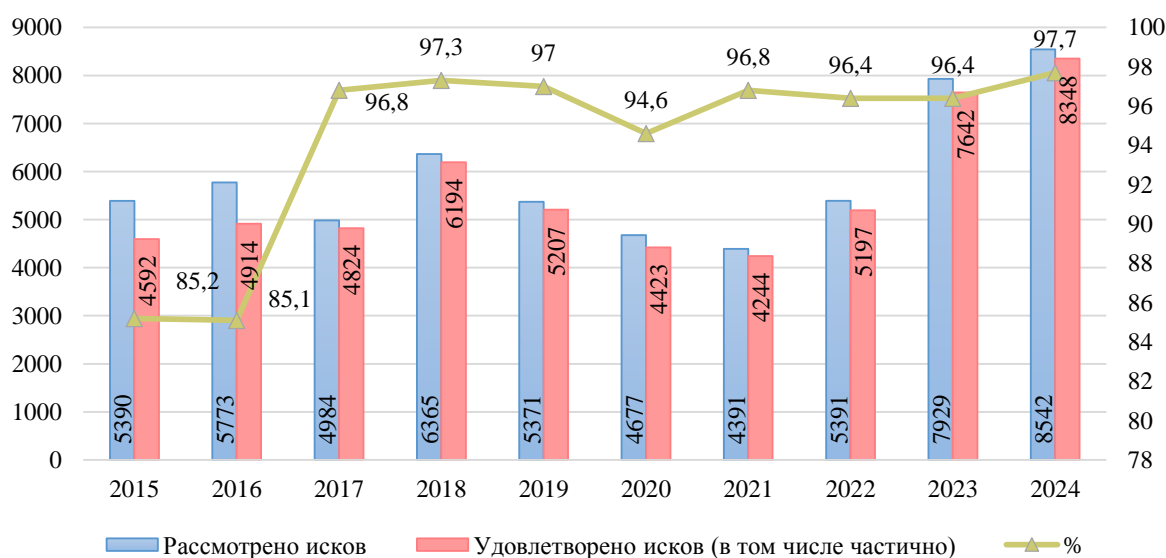
Всего за прошедший год территориальными органами Роспотребнадзора принято участие в 27 380 судебных делах в целях защиты прав потребителей. При этом было подано 10 985 исков в защиту прав потребителей (в 2023 г. – 10 496 исков), из них 6997 исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2023 г. – 5861 иск), в защиту конкретного потребителя 3920 исков (в 2023 г. – 4569 исков) и 53 иска (в 2023 г. – 66 исков) в защиту группы потребителей (рис. 3.1.1).



**Рис. 3.1.1.** Динамика поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в суд в защиту прав потребителей, 2015–2024 гг.

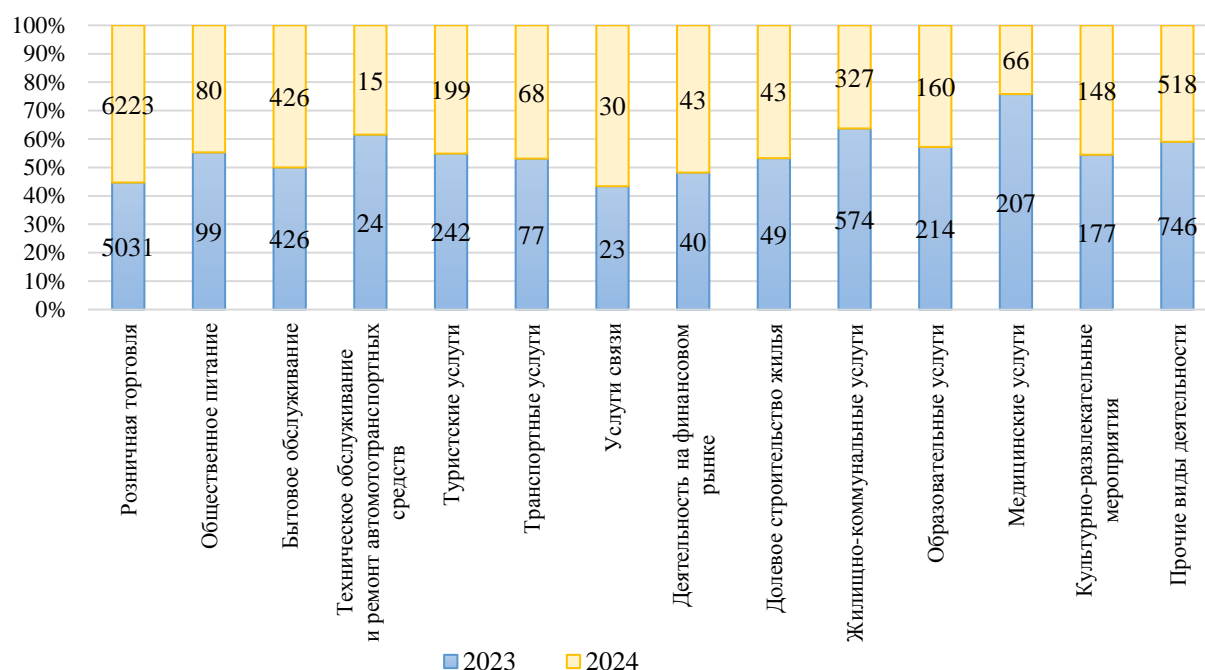
Всего в 2024 году было рассмотрено 8542 иска в защиту прав потребителей, что составило 77,8 % от общего количества поданных исков (в 2023 г. 7929 – 75,5 %).

Доля удовлетворенных исков (в том числе частично) от общего количества рассмотренных составила в 2024 году 97,7 % (8348 исков), по итогам 2023 года данный показатель был равен 96,4 % (7642 иска) (рис. 3.1.2).



**Рис. 3.1.2.** Динамика рассмотрения исков судами, 2015–2024 гг.





**Рис. 3.1.3.** Сведения о количестве рассмотренных судебных дел по различным сферам, 2023–2024 гг.

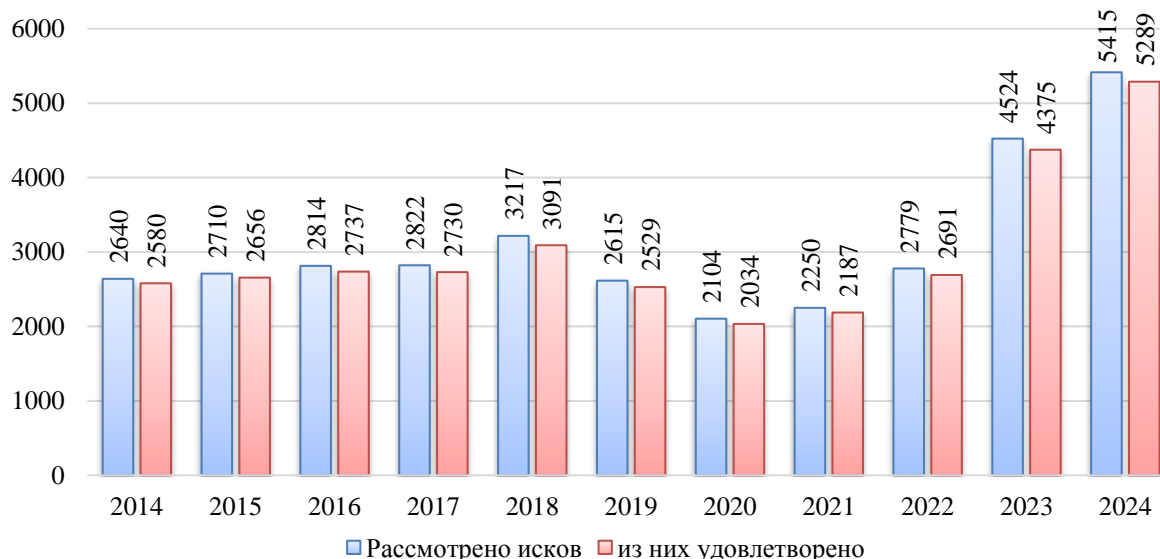
При анализе общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, видно, что прирост в 2024 г. по сравнению с 2023 г. был достигнут в таких сферах, как услуги связи (30,4 %), розничная торговля (23,7 %), транспортные услуги (11,7 %), деятельность на финансовом рынке (7,5 %) (рис. 3.1.3).

Снижение же показателя общего количества рассмотренных исков, поданных в защиту прав потребителей, по сравнению с аналогичным показателем за 2023 г. наблюдается в следующих сферах оказания услуг: в оказание услуг общественного питания на 19,2 %, технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств на 37,5 %, туристских услуг на 17,8 %, транспортных услуг на 11,7 %, долевого строительства жилья на 12,2 %, жилищно-коммунальных услуг на 43 %, образовательных услуг на 25,2 %, медицинских услуг на 68,1 % и культурно-развлекательных мероприятий на 16,4 % (рис. 3.1.3).

В защиту неопределенного круга потребителей направлено 6997 исков или 63,7 % от общего числа поданных исковых заявлений, в 2023 г. этот показатель составлял 5861 исковых заявления или 55,8 %.

Из общего числа исков, поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 6199 исковых заявления (88,6 %) подано с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 11,4 % (798 исков) – в сфере оказания услуг.

Судебными органами в 2024 году было рассмотрено 5415 исков в защиту неопределенного круга лиц, удовлетворено 5289 исков. Доля удовлетворённых судебными органами исков, направленных в защиту неопределенного круга потребителей, с 2015 года стабильно выше 95 % и в 2024 г. составила 97,7 % (в 2023 г. – 96,7 %, в 2022 г. – 96,8 %, в 2021 г. – 97,2 %, в 2020 г. – 96,7 %, в 2019 г. – 96,7 %, 2018 г. – 96,1 %, в 2017 г. – 96,7 %, в 2016 г. – 97,3 %, в 2015 г. – 98,0 %) (рис. 3.1.4).



**Рис. 3.1.4.** Динамика подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, 2015–2024 гг.

Также в 2024 г. территориальными органами Роспотребнадзора в судебные органы было направлено 3920 заявлений о защите прав конкретного потребителя (в 2023 г. – 4569) (рис. 3.1.5).



**Рис. 3.1.5.** Количество исков, поданных Роспотребнадзором в защиту конкретных потребителей, 2015–2024 гг.

Наибольшее количество исков в защиту прав конкретных потребителей в 2024 г. было подано в сфере услуг – 2221 иск или 56,7 %, в сфере торговли было подано 1699 исков или 43,3 %.

Доля удовлетворённых исков, направленных в защиту прав конкретных потребителей, от числа рассмотренных в 2024 г. составила 97,9 %, что незначительно превышает аналогичный показатель в предшествующем периоде (в 2023 г. – 97,5 %).



**Рис. 3.1.6.** Динамика подачи исков в защиту группы потребителей, 2020–2024 гг.

В 2024 г. территориальными органами Роспотребнадзора подано 53 иска в защиту прав и законных интересов группы потребителей (рис. 3.1.6).

При этом, всего за период 2020–2024 гг., т. е. с момента закрепления в гражданском процессуальном законодательстве данной формы судебной защиты гражданских прав, территориальными органами Роспотребнадзора было подано 222 иска в защиту прав и законных интересов группы лиц, из которых 159 групповых исков удовлетворено.

Наибольшее количество исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей в 2024 г. было подано в сфере услуг – 44 иска или 83 %, в сфере торговли было подано 9 исков или 17 %. (табл. 3.1.1).

Таблица 3.1.1

**Количество поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей по различным категориям дел в 2020–2024 гг.**

Сферы потребительского рынка	Количество исков				
	2020	2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6
Всего:	33	29	41	66	53
из договоров в сфере:					
жилищно-коммунальных услуг	7	11	17	18	11
бытовых обслуживание населения	2	4	3	8	1
туристских услуг	1	–	3	5	6
транспортных услуг	–	1	2	–	1
общественное питание	1	1	2	6	4
культурно-развлекательные	5	3	2	3	6
долевого строительства жилья	1	–	1	3	2
услуг связи	–	–	–	3	–

Продолжение табл. 3.1.1

1	2	3	4	5	6
прочих услуг	3	3	5	10	13
розничной торговли	12	3	6	6	9
образовательных услуг	1	2	–	2	–
гостиничных услуг	–	1	–	2	–

Наибольшее количество исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей в 2024 году, как и в предыдущие годы 2022–2023, было подано в сфере жилищно-коммунальных услуг, что связано в том числе и с невозможностью со стороны Роспотребнадзора оценки соблюдения обязательных требований, не относящихся к предмету федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, поскольку жилищные правоотношения являются предметом государственного жилищного надзора, содержание которого раскрывается в статье 20 Жилищного кодекса Российской Федерации и постановлении Правительства Российской Федерации от 30.09.2021 № 1670 «Об утверждении общих требований к организации и осуществлению регионального государственного жилищного контроля (надзора)».

Доля удовлетворенных исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей в 2024 г. составила 95,3 % (41 иск из 43) от числа рассмотренных исковых заявлений (в 2023 г. – 89,1 %).

Лидерами на протяжении нескольких лет по количеству поданных исков, в защиту прав и законных интересов группы потребителей являются: Управление Роспотребнадзора по городу Москве (на долю данного территориального органа приходится 21 %), Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (15 %), Управление Роспотребнадзора по Белгородской области (9 %), Управление Роспотребнадзора по Челябинской области (7 %), Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (6 %).

В целом за 5 лет успешная судебная практика по групповым искам сформирована в Свердловской области, г. Москве, Красноярском крае, Челябинской области, Забайкальском крае, Республике Башкортостан, г. Санкт-Петербурге, Амурской области, Белгородской области, Иркутской области.

#### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в Амурской области***

В детском оздоровительном лагере среди проживающих детей зарегистрировано 88 случаев острой кишечной инфекции.

По факту заболевания детей Управлением Роспотребнадзора по Амурской области проведено эпидемиологическое расследование, в результате которого установлено, что пострадавшим детям поставлен диагноз «Острая гастроэнтеропатия, вызванная Норовирусом». Источником инфекции послужили три работника пищеблока, в клиническом материале которых обнаружена РНК норовируса. Данные сотрудники участвовали в организации питания пострадавших детей. Причиной распространения инфекции явилось несоблюдение правил личной гигиены персоналом пищеблока детского оздоровительного учреждения, нарушение режимов дезинфекции, допуск к работе персонала, не имеющего результаты обязательного медицинского обследования, в т. ч. на группу кишечных вирусов, участвующих в организации питания (хранение продовольственного сырья и пищевой продукции, изготовление и раздача готовых блюд). В ходе эпидемиологического расследования отобран клинический материал (8 проб от заболевших детей и вирусоносителей из числа

сотрудников пищеблока) и направлен в ФБУН Хабаровский НИИ эпидемиологии и микробиологии Роспотребнадзора. Анализ полученных данных подтвердил эпидемиологическую связь между пострадавшими детьми и сотрудниками пищеблока.

При проведении эпидемиологического расследования Управлением Роспотребнадзора по Амурской области установлены грубые нарушения требований санитарного законодательства. По факту выявленных нарушений составлен протокол о временном запрете деятельности юридического лица и протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 6.3 КоАП РФ.

Бурейским районным судом вынесено постановление по делу об административном правонарушении, в соответствии с которым юридическое лицо признано виновным в совершении правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 6.3 КоАП РФ, деятельность юридического лица приостановлена на 60 суток.

По установленным, в рамках эпидемиологического расследования фактам, свидетельствующим об оказании юридическим лицом небезопасной услуги по оздоровлению детей, в результате чего был причинен вред их здоровью, Управлением Роспотребнадзора по Амурской области в Бурейский районный суд Амурской области было подано исковое заявление в защиту прав группы пострадавших лиц.

Количество лиц, изъявивших свое право на присоединение к требованию о защите прав и законных интересов группы лиц, составило 22 человека, (в ходе рассмотрения дела количество лиц не увеличилось).

В связи с чем. Управлением Роспотребнадзора по Амурской области в Бурейский районный суд Амурской области подано исковое заявление в защиту прав группы лиц, пострадавших в результате оказания некачественной услуги по оздоровлению в учреждении.

20 марта 2024 года Бурейским районным судом Амурской области иски требования Управления к детскому оздоровительному лагерю удовлетворены частично. В пользу пострадавших детей, в результате оказания некачественной услуги по оздоровлению, взыскано 582 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда и 4 тыс. 400 руб. в качестве понесенных расходов. Решение вступило в законную силу (дело № 2-67/2024).

### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в Красноярском крае***

1. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав группы потребителей (21 потребитель) в отношении ООО. Поводом к подаче иска послужили обращения потребителей, которым общество не выполнило условия договоров по изготовлению и доставке мебели, не вернуло уплаченные денежные средства.

Решением Первомайского районного суда от 25.12.2024 иски требования удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 4,8 млн руб., из них 854,4 тыс. руб. – по договорам, 865,3 тыс. руб. – неустойка за нарушение сроков исполнения договоров, 958,8 тыс. руб. – неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, 521 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 1,6 млн руб. – штраф (дело № 2-4249/2024).

2. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав группы потребителей (31 потребитель) в отношении ООО. Поводом к подаче иска послужили обращения потребителей, которым общество не вернуло стоимость билетов за отмененный концерт. Организатор концерта, получив иск Управления, вернул стоимость билетов 29 потребителям.

Решением Свердловского районного суда г. Красноярска требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены, взыскано в пользу потребителей 664 тыс. руб., из них 9 тыс. руб. – стоимость за билеты

2 потребителям, 14,5 тыс. руб. – убытки, 194,2 руб. – неустойка за нарушение срока оказания услуги, 209 тыс. руб. – неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителей, 32 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 205,3 тыс. руб. – штраф (дело № 2-3794/2024).

***Примеры успешной защиты группы потребителей в Челябинской области***

1. Поводом для судебной защиты потребителей послужил факт неисполнения условий договора купли продажи технически сложных товаров интернет-магазином бытовой техники.

В Управление обратилось 26 потребителей, совершивших покупку бытовой техники, дистанционным способом на сайте интернет-магазина. На электронную почту каждого потребителя от интернет-магазина получены договор поставки и счет на оплату товара, которые оплачены потребителями безналичным расчетом через кассу Банка на имя физических лиц.

В ходе правовой оценки документов, представленных потребителями установлено, что под одним фирменным наименованием организации, фактически было учреждено три разных юридических лица, зарегистрированных по разным юридическим адресам. В связи с процессуальной необходимостью группа пострадавших потребителей была разделена по территориальной подсудности.

Районные суды Тракторозаводского, Курчатовского, Советского района города Челябинска иски 26 потребителей удовлетворили в полном объеме. В пользу потребителей по решению судов взысканы денежные средства, оплаченные за товары и стоимость курьерской доставки, штраф за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке в размере 3002,9 тыс. руб. и возмещение морального вреда в размере 87 тыс. руб. (дело № 2-2425/2024).

2. В Управление Роспотребнадзора по Челябинской области обратилась группа родителей детей 9–10 лет из г. Снежинск Челябинской области.

Родителями были приобретены 50 билетов на спектакль «Щелкунчик». Денежные средства родителями оплачены в размере 34,00 тыс. руб., дата проведения зрелищного мероприятия должна была состояться 29 декабря 2023 г. в 18–30 ч в городе Челябинск, пл. Ярославского, 1.

В период проведения спектакля Трасса М-5 «Урал», по которой осуществляется движение транспортных средств из города Снежинска в город Челябинск, по данным Регионального управления ГИБДД Челябинской области была закрыта в связи с неблагоприятными погодными условиями. Таким образом в целях обеспечения безопасности перевозки группы детей родителями и перевозчиком было принято решение об отмене поездки в театр по маршруту из Снежинска в г. Челябинск.

В свою очередь родители обратились в театр на возврат денежных средств за билеты в связи с невозможностью посещения мероприятия. Со стороны исполнителя в возврате денежных средств было отказано, при этом предложено выбрать другой репертуар театра, который не подходил по возрастной категории просмотра.

На основании указанных обстоятельств Управление Роспотребнадзора по Челябинской области обратилось в суд с групповым иском, по результатам рассмотрения которого в целях устранения спора по взаимному согласию сторон заключено мировое соглашение об оказании истцам услуги зрелищного мероприятия на спектакль «Щелкунчик» в городе Челябинск 23 декабря 2024 г. без дополнительной оплаты, по ранее приобретенным билетам. В случае отказа истцов по предоставлению зрелищного мероприятия в назначенную дату по причинам независящим от истцов, денежные средства в размере 34,0 тыс. руб. ответчиком должны быть возвращены потребителям (дело № 2-6240/2024).

***Примеры успешной защиты группы потребителей в Свердловской области***

1. В 2024 году в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило коллективное заявление потребителей (20 человек) коммунальной услуги по ХВС от жителей п.г.т. Пышма о предоставлении коммунальной услуги по поставке холодного водоснабжения ненадлежащего качества.

В соответствии с этим Управлением проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия в виде выездного обследования с отбором проб питьевой воды и проведением лабораторных испытаний водопроводной воды на органолептические, химические и микробиологические показатели.

Согласно протоколам лабораторных испытаний, установлено несоответствие питьевой воды, отобранной из водопроводного крана жилого дома п.г.т. Пышма, гигиеническим нормативам.

Управление обратилось в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (20 человек) с требованием обязать муниципальное унитарное предприятие поставлять в квартиры потребителей п.г.т. Пышма, холодную (питьевую) воду надлежащего качества, соответствующую требованиям нормативных документов.

Решением Камышловского районного суда Свердловской области исковые требования Управления в интересах группы лиц удовлетворены. Суд обязал муниципальное унитарное предприятие поставлять в квартиры потребителей п.г.т. Пышма холодную (питьевую) воду надлежащего качества (дело № 2-530/2024).

2. В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 29 заявлений потребителей об оказании помощи для взыскания с ИП материального ущерба и компенсации морального вреда за некачественные услуги.

Из представленных документов следует, что 23.08.2023 между руководителем хореографического ансамбля и индивидуальным предпринимателем заключен договор возмездного оказания услуг по организации и проведению мероприятия в арт-кафе.

Договор заключался по поручению и за счет родителей в интересах несовершеннолетних детей, посещающих детский хореографический ансамбль, на 207 человек (125 детей, 82 взрослых).

После проведения мероприятия 24.12.2023 из 205 человек почувствовали себя плохо 150 человек, 29 человек были вынуждены обратиться за медицинской помощью.

В ходе эпидемиологического расследования, проведенного в отношении индивидуального предпринимателя на объекте арт-кафе установлены многочисленные нарушения санитарных норм.

По результатам эпидемиологического расследования материалы были направлены в Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга для рассмотрения и принятия решения о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности по ст. 6.6 КоАП РФ.

Постановлением судьи Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга индивидуальный предприниматель признана виновной в совершении административного правонарушения, предусмотренного ст. 6.6 КоАП РФ в связи с нарушением санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения и назначено наказание в виде временного приостановления деятельности арт-кафе.

Управление обратилось с исковым заявлением в защиту прав и законных интересов группы потребителей (29 человек) к индивидуальному предпринимателю о возмещении ущерба и компенсации морального вреда, причиненного в результате некачественного оказания услуг.

В ходе судебного разбирательства ответчик удовлетворил все предъявленные требования. Истцами представлены в судебное заседание ходатайства о прекращении

производства по гражданскому делу в связи с удовлетворением их требований в полном объеме со стороны индивидуального предпринимателя. Определением Орджоникидзевского районного суда г. Екатеринбурга производство по делу прекращено в связи с отказом истца от иска в связи с добровольным удовлетворением исковых требований ответчиком.

Общая сумма возмещенных денежных средств составила более 190 тыс. руб. (дело № 2-2142/2024)

3. В адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области массово поступали жалобы в отношении индивидуального предпринимателя, которая была также широко известным блогером.

Суть жалоб заключалась в нарушении индивидуальным предпринимателем сроков доставки различных товаров, приобретенных дистанционным способом: косметики, бытовой техники, смартфонов и иных товаров.

Требования о возврате уплаченных денежных средств индивидуальный предприниматель игнорировала.

В связи с массовым характером нарушений Управлением было принято решение о подаче группового иска в суд.

Управлением заявлены требования о возврате денежных средств потребителям, компенсации морального вреда, неустойки, процентов за пользование чужими денежными средствами, уплате штрафа за отказ в добровольном урегулировании спора. Всего к иску на момент рассмотрения спора присоединились 23 человека.

03.05.2024 Чкаловский районный суд г. Екатеринбурга удовлетворил иск в защиту группы лиц в отношении индивидуального предпринимателя на общую сумму свыше 5,5 млн руб. (дело № 2-2090/2024).

#### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в Забайкальском крае***

1. В 2024 году Центральным районным судом г. Читы рассмотрено исковое заявление Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю к АО\*\* в защиту группы потребителей (23 человека).

Так, в квартирах многоквартирных домов в п. Антипиha в г. Чите Забайкальского края длительное время отсутствовало горячее водоснабжение, в связи чем Государственной инспекцией Забайкальского края в рамках жилищного контроля (надзора) была проведена внеплановая проверка в отношении ресурсоснабжающей организации (исполнителя услуги). Материалами проверки установлено, что в период проведения ежегодных профилактических ремонтов в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения рекомендуемый допустимый перерыв подачи горячей воды составляет 14 суток. АО\*\*, являясь исполнителем коммунальной услуги по горячему водоснабжению, допустило нарушение обязательных требований Правил предоставления коммунальных услуг, при этом превышение допустимой продолжительности перерыва в подаче горячей воды составило 16 дней 15 часов, в период с 05.06.2023 по 23.06.2023.

Вступившим в законную силу постановлением Государственной инспекции Забайкальского края по делу об административном правонарушении АО\*\* было признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ст. 7.23 КоАП РФ за нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами.

Таким образом были нарушены права граждан, проживающих в п. Антипиha, на качество коммунальной услуги по горячему водоснабжению. Кроме того, гражданам причинены нравственные и моральные страдания. По результатам обращения Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю в суд с исковым заявлением на основании обращений граждан Центральным районным судом г. Читы было принято



решение о взыскании с общества в пользу каждого из 23 потребителей компенсации морального вреда в размере 3 тыс. руб. (всего 69 тыс. руб.). Перерасчет гражданам за период отсутствия горячего водоснабжения был осуществлен ресурсоснабжающей организацией в добровольном досудебном порядке (дело № 2-99/2024).

2. В июле 2024 года Забайкальским краевым судом вынесено апелляционное определение по гражданскому делу по иску Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю в защиту группы потребителей (39 человек).

Так, на протяжении нескольких лет гражданам – жильцам многоквартирного дома оказывались коммунальные услуги ненадлежащего качества по горячему и холодному водоснабжению, а также отоплению. Горячее водоснабжение не соответствовало установленным параметрам по температурным показателям (ниже 60 °С), холодные батареи отопления в зимний период, холодная и горячая вода не соответствовала санитарным правилам и нормам в связи с наличием ржавчины и мутности.

Потребители были вынуждены обращаться в управляющую компанию, а также в ресурсоснабжающую организацию с заявками, при этом недостатки коммунальных услуг не были устранены надлежащим образом, перерасчет не производился.

После поступления коллективного обращения граждан Управлением Роспотребнадзора по Забайкальскому краю была инициирована судебная защита группы потребителей, по результатам рассмотрения иска судами первой и апелляционной инстанции было принято решение о взыскании с юридического лица в пользу каждого из группы потребителей компенсации морального вреда в размере 1 тыс. руб. и штрафа в размере 500 руб. Кроме этого, указанных юридических лиц суд обязал в рамках своих полномочий, предусмотренных законом, принять меры для предоставления в многоквартирный жилой дом услуги по подаче горячего и холодного водоснабжения надлежащего качества, а также произвести перерасчет оплаты за содержание и текущий ремонт внутридомового оборудования, водоснабжения и за коммунальную услугу по холодному водоснабжению в многоквартирном доме каждому из группы потребителей за 14.09.2023, 30.08.2023, 28.08.2023, 17.04.2023, 26.02.2023, 07.12.2022, 02.12.2022, 03.12.2022, 04.12.2022, 30.11.2022.

#### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в Республике Башкортостан***

Потребителями на сайте приобретены электронные билеты в цирк на льду «Золушка» в Уфе, который должен был состояться 01.04.2023 в 16:00 в г. Уфа.

В указанную дату ледовое шоу «Золушка» не состоялось по причине утери реквизита (багажа), в связи с чем мероприятие было перенесено на неопределенный срок. Информация о невозможности проведения мероприятия размещена 30.03.2023 в 23:01 на официальной странице мероприятия.

В Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан обратилось 36 потребителей с требованием оказать содействие за возврат денежных средств за несостоявшийся концерт.

В процессе судебного разбирательства к исковым требованиям присоединилось еще 28 потребителей, цена иска составила 292 тыс. руб.

Марковский городской суд исковые требования удовлетворил, обязал расторгнуть договоры возмездного оказания услуг, заключенные между 64 потребителями и ответчиком, взыскать с ответчика в пользу каждого потребителя денежные средства в счет стоимости электронных билетов, компенсацию морального вреда в размере 500 руб. в пользу каждого потребителя и штраф в размере 50 % от присужденной суммы (дело № 2-1135/2023).

### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в Белгородской области***

В Управление Роспотребнадзора по Белгородской области с конца 2023 года поступали многочисленные обращения граждан о неисполнении обязательств по оказанию туристических услуг местным турагентством.

Как следовало из обращений, по заключенным в сентябре-ноябре договорам о реализации туристского продукта не состоялись групповые туры по России и индивидуальные zahraniчные туры, разрекламированные в сети Интернет.

В середине декабря учредитель организации сообщил о приостановлении ее деятельности с обещаниями возврата туристам денежных средств. Время шло, а деньги за несостоявшиеся туры на счетах не появлялись, претензии потребителей оставались без ответа. Офис турагентства закрылся, в дальнейшем учредитель организации перестал выходить на связь, по слухам, покинув страну.

При обращениях потребителей к туроператорам выяснилось, что некоторые туры были забронированы, но не выкуплены, а некоторые и вовсе не бронировались, при этом предоплата за туры собиралась.

Управлением Роспотребнадзора по Белгородской в 2024 году были направлены в суд три исковых заявления к организации. Общая сумма исковых требований 73 потребителей составила 4,62 млн руб., компенсации морального вреда – 3,2 млн руб.

Свердловским районным судом города Белгорода все три иска удовлетворены – вынесены решения о взыскании в пользу туристов 6,8 млн руб. (уплаченных потребителями денежных средств по заключенным договорам, неустоек за нарушение установленных сроков возврата денежных средств, компенсаций морального вреда и штрафов за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителей).

### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в г. Москве***

1. В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась группа лиц из 33 человек с заявлением о подготовке иска в суд в отношении фитнес-клуба (далее – Исполнитель) за защитой прав потребителя по причине отказа в возврате денежных средств за абонементы.

Между группой лиц и Исполнителем были заключены договоры на оказание фитнес-услуг. Стоимость услуг по Договорам потребителями была оплачена. Однако, с 17.02.2024 года фитнес-клуб в одностороннем порядке прекратил исполнять свои обязанности по всем действующим договорам. Потребители приняли решение вернуть денежные средства за не оказанные услуги по абонементу и заявили о своих требованиях, направив Исполнителю претензию с просьбой расторгнуть договоры и вернуть денежные средства. От Исполнителя ответа не последовало.

За защитой своих прав группа лиц обратилась в Управление Роспотребнадзора по г. Москве. В связи с чем, Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилось в суд с иском, в котором просило суд взыскать с Ответчика в пользу группы лиц денежные средства, неустойку, компенсацию морального вреда и штраф.

Исковые требования Управление Роспотребнадзора по г. Москве в интересах группы лиц к фитнес-клубу решением от 17.07.2024 по гражданскому делу мировым судьей участка № 238 района «Бирюлево Западное» г. Москвы были удовлетворены частично, а именно: взысканы в пользу группы лиц, уплаченные по договору денежные средства, неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, в том числе штраф за отказ в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке.

Общая сумма денежных средств, присужденных судом – 1,7 млн руб. (дело № 2-828/2024).

Решение вступило в законную силу.

2. Управлением Роспотребнадзора по г. Москве по обращениям граждан был подготовлен иск в отношении законных интересов группы лиц к ООО (24 человека).

В соответствии с Договором Истец приобрела круиз на группу лиц, в том числе на себя, по маршруту: Москва – Мышкин – Кострома – Городец – Казань – Чебоксары – Н.Новгород – Ярославль – Калязин – Москва, на период с 14.06.2023. по 23.06.2023.

Ответчик сообщил Истцу посредством мессенджера «WhatsApp» об отмене круиза. Потребителям не возвращены денежные средства.

Симоновским районным судом города Москвы с ООО в пользу потребителей взыскано 499 тыс. руб. оплаченных по договору; 499 тыс. руб. неустойку (пени), 15 тыс. руб. – компенсацию морального вреда, 506 тыс. руб. – штраф за неудовлетворение в добровольном (досудебном) порядке требований потребителя.

Общая сумма денежных средств, присужденных судом 1,6 млн руб. (дело № 02-3495/2024).

### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в Иркутской области***

В адрес территориального отдела Управления в г. Братске, Братском и Нижнеилимском районах обратились потребители с письменными заявлениями об оказании помощи в защите их интересов в связи с нарушением прав потребителей индивидуальным предпринимателем.

Территориальным отделом Управления в г. Братске, Братском и Нижнеилимском районах в Братский городской суд Иркутской области было подано исковое заявление в защиту прав и законных интересов группы лиц потребителей, к которому присоединилось 27 человек.

Предметом спора являлись однотипные обстоятельства – продукция и оказанные услуги по общественному питанию населения в предприятии общественного питания, предоставленные индивидуальным предпринимателем, которые оказались небезопасными для жизни и здоровья группы потребителей, причинили вред их здоровью.

В предприятии общественного питания в период с 12 июня 2023 г. по 13 июня 2023 г. потребители приобретали продукцию общественного питания – шаурму и наггетсы.

В г. Братске среди населения на 13 июня 2023 г. были зарегистрированы случаи заболевания острой кишечной инфекцией. Прослеживался общий пищевой фактор, явившийся причиной заболевания, место приобретения пищевой продукции: г. Братск, кафе, где деятельность осуществлял индивидуальный предприниматель.

Все пострадавшие связывали появление заболевания с употреблением продукции, приобретенной в предприятии общественного питания.

В целях установления причин распространения инфекционного заболевания территориальным отделом Управления в г. Братске, Братском и Нижнеилимском районах совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Иркутской области» в г. Братске и Братском районе было проведено эпидемиологическое расследование очага инфекционного заболевания.

В ходе проведения санитарно-эпидемиологического расследования в предприятии общественного питания были отобраны и исследованы пробы пищевой продукции на микробиологические, вирусологические показатели.

По результатам проведения лабораторных испытаний 5 проб пищевой продукции оказались не безопасны в эпидемиологическом отношении. Кроме того, выявлен оборот пищевых продуктов, создающих угрозу возникновения и распространения инфекционных заболеваний (отравлений) среди населения и угрозу причинения вреда здоровью и жизни людей.

Проведенное санитарно-эпидемиологическое расследование показало, что индивидуальный предприниматель не соблюдал требования санитарно-эпидемиологического законодательства и законодательства о техническом регулировании, которые были необходимы для обеспечения безопасности реализуемой им продукции общественного питания населения.

Несоблюдение обязательных требований, связанных с нарушением поточности технологических процессов изготовления готовых блюд, отсутствием осуществления производственного лабораторного контроля, обработки поверхностей с применением дезинфицирующих средств, необеспечение производства при изготовлении готовых блюд горячей водой, явились грубыми нарушениями, которые впоследствии вызвали вспышку инфекционных заболеваний, что в свою очередь, нарушило права потребителей на безопасность услуги и причинило вред их здоровью.

Кроме того, согласно протоколу лабораторных исследований, проведенных ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» в г. Братске и Братском районе в ректальных мазках работников предприятия общественного питания обнаружены бактерии *Salmonella Enteritidis* – возбудитель сальмонеллеза.

В соответствии с п. 1 ст.1064 ГК РФ вред, причиненный личности гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Все истцы проходили амбулаторное или стационарное лечение.

Братский городской суд Иркутской области оценил все обстоятельства дела в совокупности и при определении размера компенсации морального вреда исходил из причинения каждому истцу вреда здоровью в результате употребления некачественного продукта в пищу; характера такого вреда; длительности расстройства здоровья; периода лечения в условиях стационара, амбулаторного лечения, возраста несовершеннолетних истцов, фактического страдания, перенесенного каждым из истцов, потраченного времени, необходимого для восстановления здоровья, степени причиненных каждому из истцов нравственных и физических страданий, принципа разумности и справедливости и решил взыскать с ИП Арутюняна А.О. компенсацию морального вреда (от 2,0 до 10,0 тыс. руб.) и штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу истцов.

Общая сумма, присужденная судом в пользу потребителей, составила 272,25 тыс. руб. (дело № 2-91/2024).

#### ***Примеры успешной защиты группы потребителей в г. Санкт-Петербурге***

В Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу поступили заявления от группы потребителей с просьбой представления интересов в органах судебной власти, в целях защиты их нарушенных прав со стороны индивидуального предпринимателя.

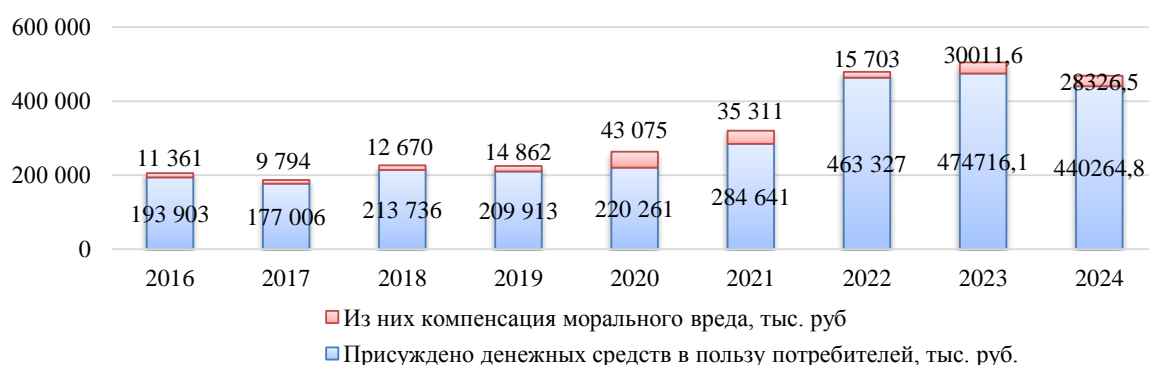
Истцы приобрели билеты на театральное-зрелищное мероприятие, которое должно было состояться в марте 2020 года. В назначенные даты французский мюзикл не состоялся и неоднократно переносился организатором. Потребители в рамках досудебного урегулирования спора направили в адрес организатора театральное-зрелищного мероприятия досудебные претензии с требованием вернуть денежные средства за билеты.

Но так как требования о расторжении договора и возврате денежных средств в добровольном порядке исполнителем удовлетворены не были, 338 потребителей обратились в территориальное Управление Роспотребнадзора с заявлениями о представлении их интересов в судебном органе, путем подачи коллективных исков.

Управлением было подано три исковых заявления в защиту прав потребителей к индивидуальному предпринимателю. При рассмотрении гражданского дела два иска были объединены в одно производство.

В соответствии с вынесенным 05.06.2024, 26.11.2024 судебным решением, исковые требования Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу к индивидуальному предпринимателю в защиту прав и законных интересов группы потребителей, удовлетворены частично. Суд обязал ответчика выплатить потребителям денежные средства, уплаченные за билеты, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителей в размере 2,6 млн руб. (дело № 2-5675/2024).

По всем видам исков, поданных непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора, в 2024 г. присуждено денежных средств в пользу потребителей 440 264,8 тыс. руб., что на 7,6 % меньше, чем в предыдущем периоде (в 2023 г. – 474 716,1 тыс. руб.). Из них компенсация морального вреда потребителей составила 28 326,5 тыс. руб., что на 6,6 % меньше, чем было в предшествующем отчетном периоде (в 2023 г. – 30 011,6 тыс. руб.) (рис. 3.1.7).

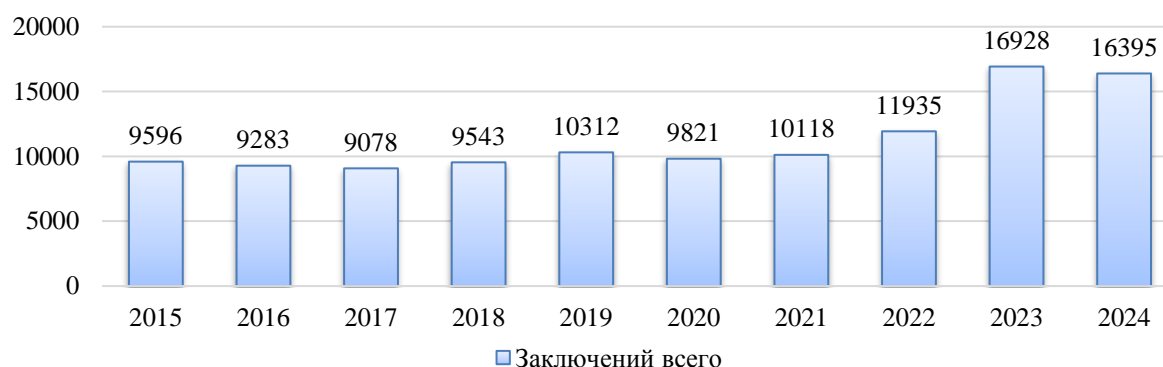


**Рис. 3.1.7.** Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора, в 2016–2024 гг.

Таким образом, участие специалистов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в судебных процессах, связанных реализацией соответствующих полномочий, установленных статьей 46 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, повышает шансы потребителей на удовлетворение их имущественных требований, что является убедительным доказательством эффективности данной формы работы в деятельности Роспотребнадзора.

Пунктом 27 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» предусмотрено, что уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей, до принятия судом решения по делу могут вступить в дело, а также привлекаться к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (статьи 34, 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, пункт 8 статьи 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Так, территориальными органами Роспотребнадзора в 2024 году дано 16 395 заключений по делу в целях защиты прав потребителей, что на 3,1 % меньше, чем в 2023 г. (16 928 заключений) и на 70,9 % больше, чем в 2015 г. (9596 заключения), из которых в 81,2 % (13 320 заключений) рассмотрено. Доля удовлетворенных требований потребителей от числа рассмотренных в 2024 г. составила 93,9 % (12 502 случая) (рис. 3.1.8).



**Рис. 3.1.8.** Динамика количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей, 2015–2024 гг.

С 2015 по 2022 год общее число заключений по делам в целях защиты прав потребителей изменяется незначительно, оставаясь стабильным в количестве 9–10 тысяч заключений в год, а начиная с 2023 года и в 2024 году отмечается увеличение показателя, который достиг 16 тысяч.

Больше всего заключений от общего количества в 2024 г. дано управлениями Роспотребнадзора по городу Москве – 3856 заключений (23,5 %), Республике Татарстан – 1520 (9,3 %). Краснодарскому краю – 576 заключений (3,5 %), Московской – 509 (3,1 %) и Нижегородской – 494 (3,0 %) области, которые уже несколько лет удерживают лидерство по данному показателю (табл. 3.1.2).

Таблица 3.1.2

**Количество заключений, данных в судах территориальными органами  
Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей**

№ п/п	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах								Доля от общего показателя по России в 2024 г., %
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
	Всего по Российской Федерации	9078	9 543	10 312	9821	10 118	11 935	16 928	16 395	100,0
1	г. Москва	235	314	451	748	779	1239	5421	3856	23,5
2	Республика Татарстан	611	735	895	1004	1148	1353	1512	1520	9,3
3	Краснодарский край	260	358	346	241	251	234	443	576	3,5
4	Московская область	254	224	245	189	183	283	421	509	3,1
5	Нижегородская область	187	187	351	440	416	463	527	494	3,0
6	Саратовская область	204	267	325	386	387	394	396	426	2,6
7	Самарская область	245	259	253	257	269	285	323	352	2,1
8	Омская область	402	398	377	374	365	352	351	350	2,1
9	Тюменская область	245	261	283	240	280	333	311	318	1,9
10	Волгоградская область	198	143	167	232	239	334	334	235	1,4

В 4 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя – в городе Москве (на 28,9 %), Волгоградской (на 29,6 %), Нижегородской (на 6,3 %), Омской областях (на 0,3 %).

Остальные территориальные органы Роспотребнадзора увеличили свои прошлогодние результаты по данному показателю.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 3.1.3), показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (34,4 %). 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 услуг по долевого строительству, пришлось 15,1 %, доля заключений в интересах потребителей бытовых услуг составила 9 %, 8,1 % всех заключений приходится на сферу оказания жилищно-коммунальных услуг и 7,2 % в сфере оказания финансовых услуг (табл. 3.1.3).

Таблица 3.1.3

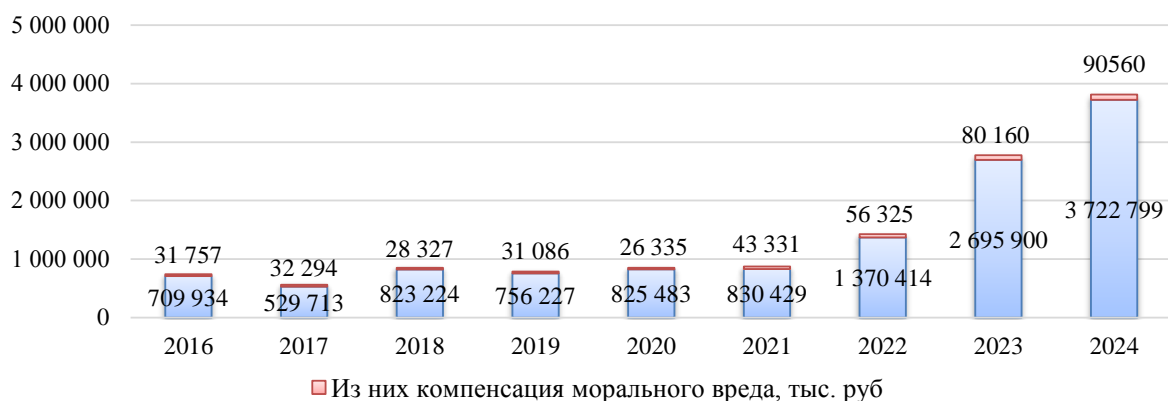
**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора  
в судах заключений по различным категориям дел в 2016–2024 гг.**

Категория дел	Количество заключений							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Из договоров в сфере:								
розничной торговли	4212	4247	4622	3798	4264	4606	5808	5632
в том числе по образцам	670	705	622	486	604	665	918	809
долевого строительства жилья	536	523	535	357	364	704	2287	2472
бытовых услуг	828	919	917	793	929	1135	1413	1477
жилищно-коммунальных услуг	721	558	689	509	603	896	1236	1326
финансовых услуг	1330	1480	1481	1372	1307	1232	1365	1175
услуг связи	103	217	225	137	177	153	297	441
услуг в области образования	69	60	48	52	57	125	294	363
туристских услуг	209	315	381	979	547	721	666	295
медицинских услуг	170	206	235	225	213	202	371	294
транспортных услуг	94	152	110	318	182	233	251	281

Анализ статистических данных показывает, что в 2024 г. произошел рост количества заключений в сферах потребительских правоотношений, при этом максимальный уровень прироста наблюдается в таких сферах, как услуги в области связи – на 48,5 %, услуги в области долевого строительства жилья – на 8,1 %, жилищно-коммунальных услуг – на 7,3 %.

Снижение количества заключений в 2024 г. наблюдается в сфере розничной торговли – на 3,03 %, финансовых услуг – на 13,9 %, услуг в области образования – на 23,5 %, оказания туристских услуг – в 2,3 раза, медицинских услуг – на 20,8 %.

В 2024 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей 3,7 млрд руб., что выше показателя прошлого года в 1,4 раза (в 2023 г. – 2,7 млрд руб.), сумма компенсаций морального вреда увеличилась на 12,5 % и составила 90 560 тыс. руб. (в 2023 году – 80 160) (рис. 3.1.9).

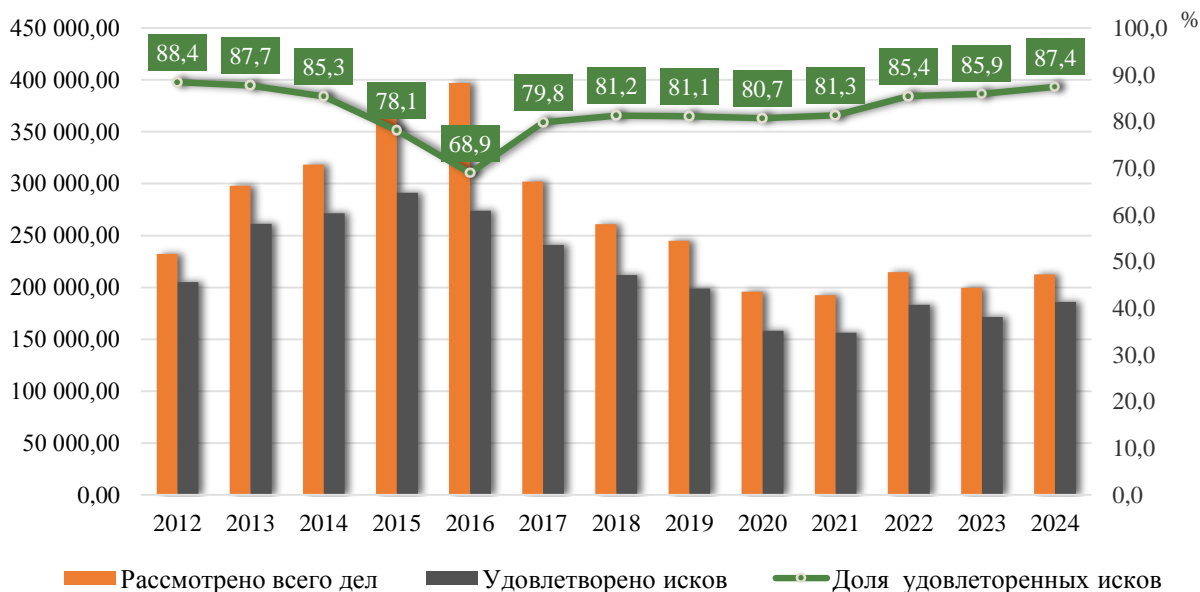


**Рис. 3.1.9.** Сведения о количестве присужденных денежных средств в пользу потребителей (в случае дачи Роспотребнадзором заключения по делу) в 2016–2024 гг.

Всего в 2024 году в рамках судебной защиты прав потребителей при участии территориальных органов Роспотребнадзора в пользу потребителей было присуждено 4,2 млрд руб., что больше на 31,2 %, чем было присуждено в 2023 году (3,2 млрд руб.).

Следует также отметить увеличение в 2024 году на 8,2 % по сравнению с 2023 годом присужденной суммы в счет компенсации морального вреда в пользу потребителей, которая составила 119 млн руб. (в 2023 году – 110,2 млн руб.).

По данным Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации всего в 2024 году было рассмотрено 212 559 споров по защите прав потребителей, из которых 185 821 дел были удовлетворены, что составляет 87,4 %.



**Рис. 3.1.10.** Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей<sup>192</sup>

Как видно из графика на рис. 3.1.10 с 2012 вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы. С 2017 до 2020 года наблюдается снижение этого показателя (на 24 % по сравнению с 2016 годом), который составил чуть более 300 тысяч дел, в 2021 году данный показатель практически остался на уровне 2020 года (на 51,5 % по сравнению с 2016 г.). В 2022

<sup>192</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ



году наблюдался небольшой рост судебной работы на 11,6 % по сравнению с 2021 г. (по отношению к 2016 г. снизился на 46 %). В 2023 году данный показатель снизился на 7 % по сравнению с 2022 годом. В 2024 году наблюдался рост судебной работы на 6 % по сравнению с 2023 годом.

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то с 2018 года наметилась тенденция относительной стабильности такого показателя на уровне не ниже 80 %. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2016 г. их доля снизилась до 68,9 %, в 2018 г. вернулась на уровень 2015 года и составила почти 81,2 %, в 2018–2021 годах сохранялась на уровне 81 %, а в 2022 г. доля возросла до 85,4 %, в 2023 г. составила 85,9 %, практически осталась на уровне 2022 г. В 2024 данный показатель вырос на 1,5 % и составил 87,4 %.

Доля судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, оказания услуг (выполнения работ) в 2024 г. составляла 83,4 % (в 2023 г. – 81,2 %, в 2022 г. – 83,1 %, в 2021 г. – 81 %) от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей. На споры с финансово-кредитными организациями приходилось 16,6 % всех рассмотренных дел (в 2023 г. – 18,8 %, в 2022 г. – 16,9 %, в 2021 г. – 19 %).

Таблица. 3.1.4

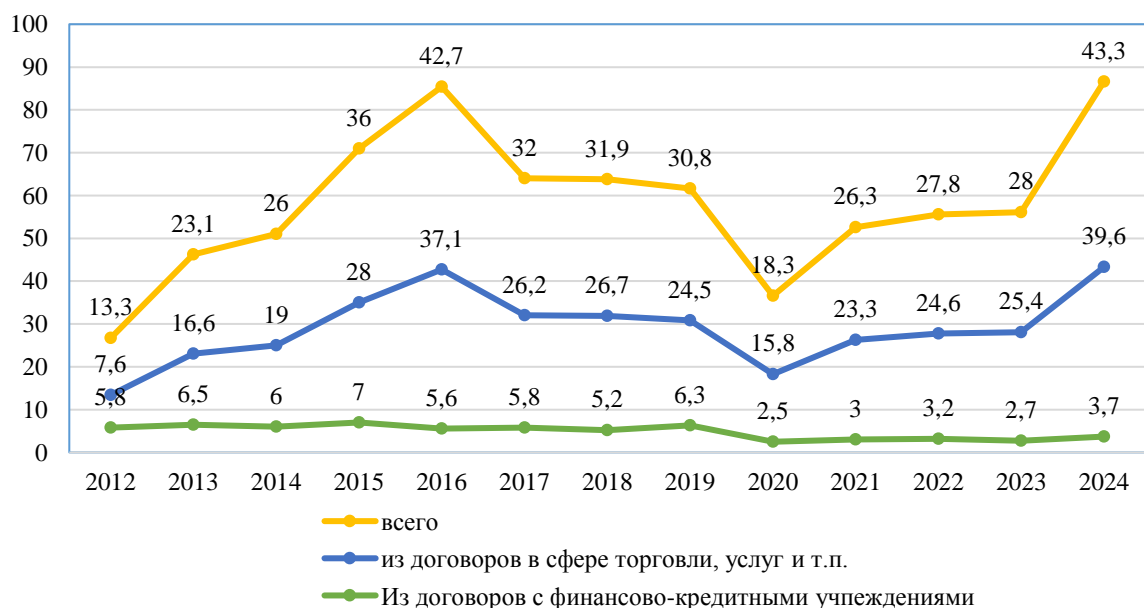
**Результаты рассмотрения судами споров по защите прав потребителей<sup>193</sup>**

Споры о защите прав потребителей	Количество рассмотренных за отчетный период дел	Количество удовлетворенных дел по результатам рассмотрения	Размер заявленных исковых требований						Сумма, присужденных денежных средств, руб.
			до 50 тыс. руб.	от 50-100 тыс. руб.	от 100-300 тыс. руб.	от 300-500 тыс. руб.	от 500-1 млн руб.	свыше 1 млн руб.	
<b>из договоров с финансово-кредитными учреждениями</b>	35 378	29 825	14 316	3525	5587	1153	1597	773	3 729 727 260
<b>из договоров в сфере торговли, услуг, выполнения работ</b>	177 181	155 996	42 877	19 497	40 648	14 074	16 182	10 729	39 612 847 697
<b>Итого</b>	<b>212 559</b>	<b>185 821</b>	<b>57 193</b>	<b>23 022</b>	<b>46 235</b>	<b>15 227</b>	<b>17 779</b>	<b>11 502</b>	<b>43 342 574 957</b>

Наибольшее количество рассмотренных дел приходится на исковые заявления, размер требований которых составляет не более 50 тыс. руб., что составляет 31 % от всех рассмотренных судом дел о защите прав потребителей, на долю рассмотренных исковых заявлений, размер требований которых составляет от 100 до 300 тыс. руб., приходится 24,9 %, на долю рассмотренных исковых заявлений, размер требований которых составляет свыше 1 млн руб., приходится 6,2 % от всех рассмотренных судом дел о защите прав потребителей.

<sup>193</sup> По данным Судебного департамента при ВС РФ.

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 3.1.11.



**Рис. 3.1.11.** Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, млрд руб.

В 2024 г. общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам, значительно возросла и составила 43,3 млрд руб.

Средняя сумма, присужденная судом потребителям по различным сферам спорных правоотношений, в 2024 г. составила 233 тыс. руб.

В целом в 2024 году следует отметить положительную динамику, связанную с ростом показателя, характеризующего сумму к взысканию по удовлетворенным искам денежных в 1,5 раза по сравнению с 2023 годом.

В 2024 году Роспотребнадзором были выполнены следующие целевые показатели реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р Роспотребнадзора, характеризующие уровень защищенности потребительских прав граждан в суде:

- доля удовлетворенных в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков, составила 98 % (в 2023 г. – 97 %);

- доля удовлетворенных в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя, составила 98 % (в 2023 г. – 97 %);

- доля, удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей, составила 94 % (в 2023 г. – 92 %). (табл. 3.1.5).

Таблица 3.1.5

Показатели эффективности и результативности деятельности Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей			
Целевые показатели реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей (распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р)			
Наименование показателя	целевой	достигнутый	
	2023–2024	2023	2024
1. Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков	83 %	97 %	98 %
2. Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя	86 %	97 %	98 %
3. Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей	90 %	92 %	94 %

### 3.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации и Конституционного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей

Во многом в разрешении проблем, возникающих в правоприменительной практике, помогает та работа, которую в соответствии с пунктом 5 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 29.05.2017 № Пр-1004 ГС осуществляет Верховный Суд Российской Федерации, ежегодно обобщая судебную практику по защите прав потребителей (рис. 3.2.1).



Рис. 3.2.1.

Документы, принимаемые Верховным Судом Российской Федерации – постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации, обзоры судебной практики, подготавливаемые Верховным Судом Российской Федерации, – и другие результаты деятельности Верховного Суда Российской Федерации имеют ключевое значение в правильной квалификации нарушений законов и других общественных норм на потребительском рынке.

Так, Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 23.10.2024 утвержден «Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей» (далее – Обзор).

В Обзор вошли важные правовые позиции по ранее не отраженным в обзорах вопросам, связанным с защитой прав потребителей.

Обзор содержит 24 вывода за 2022–2023 годы при разрешении споров о защите прав потребителей, связанных с реализацией товаров, выполнением работ (оказанием услуг), споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Необходимо обратить внимание на ряд позиций Обзора, представляющих особо значимыми для формирования судебной практики, по которым Верховный Суд Российской Федерации не высказывался в ранее изданных обзорах и постановлениях Пленума.

***По вопросу взыскания разницы в цене при покупке более дорогого товара (пункт 2 Обзора).***

Одним из наиболее значимых вопросов, освещенных в Обзоре, стал порядок взыскания разницы в цене, если из-за отказа продавца предоставить товар покупателю пришлось приобрести аналогичный, но более дорогой товар у другого поставщика. Верховный суд Российской Федерации подтвердил, что покупатель вправе требовать возмещения этой разницы, если такие дополнительные расходы были вызваны необоснованными действиями или бездействием.

***По вопросу необходимости транспортировки неисправного товара для осмотра (пункт 3 Обзора).***

Что делать, если продавец требует доставить неисправный товар для осмотра в другой город? Согласно новой практике, возложение такой обязанности на потребителя является недопустимым, если изначально товар был приобретён в месте, близком к местонахождению покупателя. Верховный Суд Российской Федерации подчеркнул, что все расходы на транспортировку должны ложиться на продавца, если дефект товара не вызван действиями самого покупателя.

***По вопросу размера компенсации морального вреда, причиненного здоровью воздействием вредных химических веществ от предметов бытового использования ненадлежащего качества (пункт 8 Обзора).***

Если из-за товара ухудшилось здоровье, причинную связь достаточно доказать с разумной степенью достоверности. Например, в одном деле, потребитель заявлял, что когда он находится в комнате, где установили шкаф, у него ухудшается самочувствие, появляется кашель. Аллерголог установил, что это аллергическая реакция и, возможно, из-за химических испарений от шкафа. Экспертиза тоже подтвердила превышение уровней фенола и других веществ. Продавец забрал шкаф и вернул деньги. Потребитель потребовал от продавца возместить убытки и компенсацию морального вреда.

Верховный суд Российской Федерации указал, что, когда предметом доказывания являются причины ухудшения здоровья, которые не могут быть установлены с абсолютной точностью, причинная связь доказывается с разумной степенью достоверности. Размер компенсации морального вреда, причиненного

здоровью воздействием вредных химических веществ от предметов бытового использования ненадлежащего качества, должен быть обоснован судом с учетом степени воздействия вредных веществ и их опасности для здоровья человека. Нижестоящие суды не обосновали, почему компенсация морального вреда в 2000 руб. была достаточной.

***По вопросу ограничения размера неустойки по договору купли-продажи (пункт 9 Обзора).***

Верховный суд Российской Федерации также разъяснил ограничения, касающиеся размера неустойки по договорам купли-продажи товара. Суд отметил, что неустойка должна быть соразмерной нарушению обязательств и не должна приводить к несправедливому обогащению одной из сторон. Размер неустойки может быть ограничен договором, но это ограничение не должно лишать покупателя права на получение компенсации.

***По вопросу снижения штрафа, подлежащего взысканию с лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность (пункт 11 Обзора).***

Потребитель обратился в суд из-за повреждения его машины льдом, сошедшим с крыши многоквартирного дома. Суды взыскали с управляющей организации материальный ущерб, но вопрос о штрафе решили по-разному. Итоговую сумму неустойки определил Верховный Суд Российской Федерации, указав что штраф, предусмотренный пунктом 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей», подлежащий взысканию с лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, не может быть снижен судом на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации без соответствующего заявления с его стороны.

***По вопросу ответственности банка за безопасность дистанционного предоставления банковских услуг (пункт 12 Обзора).***

Физлицо подало иск о признании недействительным кредитного договора. Основание – договор заключили мошенники, а банк не обеспечил безопасность дистанционного предоставления банковских услуг через свой сервис. Нижестоящие суды отказали в иске. Верховный суд Российской Федерации не согласился. Он отметил, что суды не установили, был ли истец ознакомлен с условиями кредитного договора и договора страхования, подписывал ли эти документы, в том числе простой электронной подписью, указывал ли номер карты для перевода денег. Еще суды не оценили тот факт, что банк отправлял информацию о назначении смс-кодов латинским шрифтом, а также не исследовал полноту и ясность этой информации.

***По вопросу недостаточности поступивших в банк денежных средств для полного возврата потребителем кредита (пункт 15 Обзора).***

Если поступивших в банк денег недостаточно для полного досрочного возврата кредита, то все равно банк должен зачислить их в счет частичного досрочного возврата. Например, в одном деле потребитель досрочно погасил кредит, но через два дня долг увеличился, поскольку реквизиты были неправильно заполнены. Перечисленной суммы не хватило для погашения долга. Поступившие деньги банк оставил на счете потребителя, продолжая начислять проценты на всю сумму кредита.

Нижестоящие суды отказали в иске о признании кредитного договора исполненным. Но Верховный суд Российской Федерации с ними не согласился. Помимо прочего, он отметил, что незачисление денег было связано с ошибкой в справке, которую выдал банк для рефинансирования долга и непонятно, почему ответственность должен нести потребитель.

***По вопросу применения Закона «О защите прав потребителей» к отношениям между банком и наследниками (пункт 16 Обзора).***

К отношениям между банком и наследниками по поводу банковского вклада наследодателя применяется Закон «О защите прав потребителей». Например, в одном деле банк отказал наследникам в выдаче денег, которые были на счете их умершего отца. Они подали иск к банку о возложении обязанности перечислить деньги, о взыскании штрафа и компенсации морального вреда. Верховный суд Российской Федерации решил, что нужно было удовлетворить иск. На эту ситуацию распространяется действие Закона «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной гражданским законодательством.

***По вопросу обязанности банка как выгодоприобретателя принять меры для получения страхового возмещения (пункт 17 Обзора).***

Банк как выгодоприобретатель обязан при наступлении страхового случая принять меры для получения страхового возмещения. Так, супруга подала иск к банку. Она ссылаясь на то, что умер ее супруг, который заключил кредитный договор, а также договор страхования на случай смерти. Выгодоприобретателем является банк. Но банк не обратился в страховую организацию за деньгами. Супруга заявила, что не обращение банка в страховую организацию за получением страховой выплаты для погашения кредита нарушает ее права и просила суд признать такое поведение ответчика недобросовестным, возложить на него обязанность прекратить кредитное обязательство.

Верховный суд Российской Федерации отметил, что суды должны были исследовать вопрос о возможности погашения банком, образовавшейся вследствие смерти супруга задолженности, взысканной по решению суда, за счет страхового возмещения по договору страхования.

***По вопросу отказа потребителя от страховки (пункт 19 Обзора).***

При отказе от страховки потребителю нужно вернуть плату за неистекший период оказания услуги. Потребитель заключил кредитный договор, а через два года решил отказаться от страховки. В суде встал вопрос: банк должен вернуть всю сумму платы за подключение страховки или только часть? В итоге Верховный суд Российской Федерации решил, что при длящейся услуге исполнитель обязан вернуть потребителю плату за неистекший период оказания этой услуги, за вычетом расходов.

Указанный Обзор является важным шагом в регулировании потребительских отношений и призван защитить права граждан, столкнувшихся с недобросовестными действиями продавцов и финансовых организаций. Эти разъяснения будут способствовать более справедливому разрешению аналогичных споров в будущем.

Аналитические обзоры и разъяснения Верховного Суда Российской Федерации имеют практическое значение не только для потребителей, но и для Роспотребнадзора, так как именно позиция высшего судебного органа определяет финал административных споров территориальных органов Роспотребнадзора с хозяйствующими субъектами.

Кроме этого, огромное значение для формирования положительной правоприменительной практики имеют позиции Конституционного Суда Российской Федерации.

Так, в 2024 Конституционный Суд Российской Федерации<sup>194</sup> сделал несколько важных выводов, касающихся оплаты за дополнительные услуги жителями многоквартирного дома.

---

<sup>194</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 02.07.2024 № 34-П «По делу о проверке конституционности статей 426, 428 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданки Е.А. Гилевской».

По мнению Конституционного Суда Российской Федерации внесение денег за дополнительные услуги (кабельное ТВ, домашний телефон, интернет и пр.) не считается акцептом при таких обстоятельствах:

- тот, кто сформировал платежку за ЖКУ, включил в нее дополнительные услуги, хотя гражданин – собственник или наниматель жилья в многоквартирном доме этого не просил;
- в платежке нет итоговых сумм с учетом дополнительных услуг и без них с обоснованием разницы;
- гражданин внес средства за дополнительные услуги по данной платежке;
- нет доказательств надлежащего информирования о том, что путем оплаты потребитель согласился с существенными условиями договора. То же касается доказательств того, что гражданин пользовался дополнительными услугами.

В этой ситуации договор об оказании дополнительных услуг признается незаключенным.

Другое постановление Конституционного Суда Российской Федерации<sup>195</sup> также принципиально меняет подходы к взысканию судами штрафа за отказ от добровольного исполнения требований потребителя.

Пункт 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» гласит о том, что за несоблюдение в добровольном порядке законных требований потребителя, при удовлетворении этих требований судом, с изготовителя, исполнителя, продавца или другой уполномоченной организации, взыскивается штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Данному постановлению способствовало обращение в Конституционный Суд жителя города Москвы. В 2006 году его жена взяла кредит на покупку жилья и заключила договор комплексного страхования рисков невозврата в пользу банка-выгодоприобретателя. В 2019 году женщина заболела, получив вторую группу инвалидности. Обратившись к компании-страховщику с просьбой о признании факта ее болезни страховым, она получила отказ с ссылкой на то, что потеря ее трудоспособности не является результатом несчастного случая. Женщина продолжала вносить платежи по кредиту вплоть до своей кончины в 2020 году. После ее ухода из жизни страховщик возместил банку остаток задолженности, а супруг женщины добился признания ее болезни и инвалидности страховым случаем и взыскал со страховщика излишне уплаченные средства за период с 2019 года. Сумма выплат составила более 24 тысяч долларов. Суд также постановил возместить истцу уплаченную госпошлину, выплатить ему компенсацию в размере 20 тыс. руб. за причиненный моральный вред и штраф в размере 50 % от суммы данной компенсации.

Заявитель посчитал, что, согласно закону, исчисление данного штрафа должно производиться не от суммы компенсации морального вреда, а от общей суммы, взысканной со страховой компании. С этим иском он обратился в Конституционный Суд.

Рассмотрев данное дело, Конституционный Суд Российской Федерации удовлетворил требования истца. Основными выводами суда стали следующие утверждения.

1. Штраф за отказ от добровольного исполнения требований потребителя, составляющий 50 % от присужденной потребителю суммы, признан одной из сверхкомпенсационных мер, призванной стимулировать хозяйствующих субъектов к добровольному удовлетворению требований на досудебной стадии.

<sup>195</sup> Постановление Конституционного суда Российской Федерации от 26.12.2024 № 59-П «По делу о проверке конституционности пункта 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей».



2. Основной целью штрафа является не обогащение потребителя, а стимулирование хозяйствующих субъектов к соблюдению прав потребителей. Чем выше сумма требований потребителя, тем больше должна быть ответственность за их необоснованное неисполнение.

3. Не должно быть разницы в том, в чью пользу и в каком размере присуждается имущественное предоставление. Важно, что оно было истребовано потребителем и не осуществлено добровольно.

Выявленный в указанном постановлении конституционно-правовой смысл абзаца первого пункта 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» является общеобязательным, что исключает любое иное его истолкование в правоприменительной практике.

Постановление Конституционного Суда Российской Федерации № 59-П от 26 декабря 2024 года является важным шагом в укреплении защиты прав потребителей и повышении ответственности предпринимателей. Оно направлено на создание более справедливой и эффективной системы правоприменения, что в конечном итоге способствует улучшению качества обслуживания и доверия между потребителями и бизнесом.

#### **Подборка важных судебных актов по делам о защите прав потребителей за 2024 год**

##### ***Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23.04.2024 № 5-КГ24-19-К2***

«Установленный договором участия в долевом строительстве гарантийный срок на работы по установке имущества, входящего в комплектацию квартиры (двери, включая дверные ручки, сантехника, окна, напольные и настенные покрытия, трубы и электропроводка), равный 1 году, противоречит положениям ч. 5 ст. 7 Закона № 214-ФЗ, такое условие договора ограничивает права потребителя».

##### ***Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 21.05.2024 № 18-КГ24-28-К4***

«На вытекающие из договора банковского вклада и возникшие в порядке универсального правопреемства обязательственные правоотношения между банком и наследниками, которые встали на место вкладчика и потребителя, распространяется действие Закона «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной нормами гражданского законодательства».

##### ***Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 27.02.2024 № 5-КГ23-152-К2***

«Закон о защите прав потребителей устанавливает специальное правовое регулирование применительно к случаям выявления потребителем существенных недостатков товара за пределами гарантийного срока, но в течение установленного срока службы товара. В этом случае потребитель, обращаясь к импортеру, имеет право на заявление последовательных требований, первым из которых является требование о безвозмездном устранении существенных недостатков».

Право обратиться к импортеру с требованием о возврате уплаченной денежной суммы может быть реализовано потребителем только после того, как в течение 20 дней не будет удовлетворено его требование о безвозмездном устранении недостатков либо будет установлен факт того, что обнаруженный недостаток является неустранимым, то есть не подлежащим устранению посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом».



***Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23.01.2024 № 18-КГ23-223-К4)***

«Судом установлено, что автомобиль истца поврежден в результате падения ветки дерева, растущего на территории, принадлежащей ответчику, рядом с автостоянкой, поэтому именно ответчик должен был доказать отсутствие своей вины в причинении ущерба истцу, а, следовательно, на нем лежит и риск недоказанности обстоятельств, освобождающих его от ответственности перед потерпевшим».

***Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 02.04.2024 № 5-КГ24-11-К2***

«Суд установил, что истец оформил заказ товара и, оплатив его стоимость, осуществил акцепт оферты на заключение договора купли-продажи, то есть договор между сторонами был заключен, в связи с чем у продавца возникла обязанность по передаче товара покупателю. Доводы ответчика об отсутствии товара в наличии объективными доказательствами не подтверждены и не свидетельствуют об утрате возможности исполнения договора, а сведений о снятии товара с производства материалы дела не содержат».

***Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23.01.2024 № 2-КГ23-8-К3***

«Из приведенных норм материального права и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что возврат продавцом уплаченных по публичному договору денежных средств без законных на то оснований не влечет юридических последствий».

***Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 03.04.2024 № 88-6666/2024***

«Как следует из представленного истцом ответчику экспертного исследования для полного восстановления товара Apple iPhone требуется замена основной системной платы. По информации, предоставленной авторизованным сервисным центром, системные платы производитель Apple на продукцию iPhone не поставляет, таким образом, устранить выявленный недостаток не представляется возможным. Доказательств наличия возможности устранения недостатков телефона, стороной ответчика суду не представлено. Отсутствие возможности восстановления телефона подтверждается бездействием ответчика после предоставления товара истцом для безвозмездного устранения недостатков. Учитывая информацию авторизованного сервисного центра, согласно которой системные платы производитель Apple на продукцию iPhone не поставляет, о чем известно ответчику, суд находит, что требования о предоставлении товара для безвозмездного устранения недостатков направлены не на восстановление нарушенного права потребителя, а на уклонение от своевременного исполнения обязательств продавца в сроки, предусмотренные статьей 22 Закона «О защите прав потребителей»».

***Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 31.01.2024 № 88-3055/2024***

«То обстоятельство, что договор является договором опционным, и согласно пункту 3 статьи 429.2 Гражданского кодекса Российской Федерации при прекращении опционного договора опционная премия возврату не подлежит и иное не предусмотрено заключенным сторонами опционным договором, не отменяет применение как норм Закона «О защите прав потребителей», так и общих норм о заключении и расторжении договоров, предусматривающих свободную обоюдную волю сторон на возникновение и прекращение определенных, исходящих из принципа равенства сторон договора, правоотношений».

***Апелляционное определение Московского городского суда от 12.02.2024 по делу № 33-3739/2024***

«Проведение на адрес специальной военной операции, повлекшее приостановление международных авиаперевозок, и, как следствие аннулирование оплаченного истцом тура судебная коллегия признает обстоятельством непреодолимой силы, ввиду чего приходит к выводу о том, что требования истцов по заявленным основаниям о взыскании неустойки за несвоевременный возврат денежных средств, предусмотренной ст. 31, п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», а также о взыскании процентов на основании ст. 395 ГК РФ, штрафа, удовлетворению не подлежали».

***Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 27.02.2024 № 88-6739/2024***

«Доводы кассационной жалобы о том, что взысканная сумма компенсации морального вреда подлежит снижению, поскольку истцом не представлены доказательства переживаний и нервных расстройств, судебной коллегией отклоняется. Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 3 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 15 ноября 2022 года № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, в силу пункта 2 статьи 1099 ГК РФ подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом (например, статья 15 Закона «О защите прав потребителей», абзац шестой статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»»).

***Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 27.03.2024 88-5959/2024 по делу № 2-3/2023***

«Таким образом, обязательным требованием для реализации потребителем своего права на обмен недовольственного товара надлежащего качества, является сохранение его товарного вида и потребительских свойств. По сути, данное требование означает тождественность приобретенного товара его новому аналогу, не имеющему внешних повреждений. Очевидно, что указанная норма права направлена на защиту прав и законных интересов как покупателя, так и продавца, заинтересованного в последующей реализации возвращенного ему товара».

***Определение Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 04.04.2024 № 88-5518/2024***

«Мировой судья, руководствуясь положениями статьями 21, 23 Закона «О защите прав потребителей», разъяснениями Пленума Верховного Суда Российской Федерации, изложенных в постановлении от 28 июня 2021 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», пришел к выводу, что бремя предоставления доказательств осуществления гарантийного ремонта в сроки, установленные соглашением сторон, лежит на ответчике, который не представил доказательства уважительности пропуска срока гарантийного ремонта, указывая, что причиной задержки осуществления гарантийного ремонта стало направление мобильного телефона из г. Мегион в г. Екатеринбург».

***Апелляционное определение Свердловского областного суда от 19.01.2024 по делу № 33-1645/2024, 33-22007/2023***

«Законом «О защите прав потребителей», а также договором между сторонами солидарная ответственность, в случае продажи товара ненадлежащего качества не предусмотрена».

***Апелляционное определение Свердловского областного суда от 09.02.2024 по делу № 33-2480/2024***

«Применяя положения п. 3 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», предусматривающей пятилетний гарантийный срок, и отклоняя возражения ответчика относительно истечения срока исковой давности и срока на обнаружение недостатков, суд исходил из того, что недостатки, о которых заявлено истцом, возникли в течение пятилетнего гарантийного срока, являются строительными и допущены застройщиком при строительстве жилого дома, ответчик является застройщиком».

***Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 23.01.2024 по делу № 88-973/2024, 88-35141/2023***

«Принимая решение о взыскании в пользу гражданина денежных средств, уплаченных по договору и не установив характер правоотношений сторон, суд исходил только из самого факта наличия недостатков в изготовленном товаре, то есть из положений, содержащихся в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» и касающихся правоотношений купли-продажи. Однако при этом привел нормы ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», не предусматривающей возможности отказа от договора и возврата уплаченной по договору денежной суммы только при установлении факта наличия недостатков в изготовленном товаре без установления их существенности, неустранимости либо уклонения исполнителя от их устранения. Также и при подсчете суммы неустойки суд применил нормы о порядке начисления санкции, установленные для правоотношений, основанных на договоре выполнения работ (п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»).

***Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 27.02.2024 по делу № 88-5554/2024***

«Вместе с тем, указанные сроки истекли и на момент продажи ответчиком автомобиля истцу. Однако автомобиль был продан ответчиком в качестве транспортного средства, каких-либо оговорок о невозможности его эксплуатации по назначению договор купли-продажи не содержит. Таким образом, в силу статьи 469 ГК РФ, статьи 4 Закона о защите прав потребителей предполагается возможность его использования для передвижения, в связи с чем ответчик несет ответственность за недостатки товара, возникшие до его передачи потребителю и препятствующие эксплуатации».

***Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 06.02.2024 № 88-2867/2024***

«Поскольку добровольно 19 июля 2022 г. ответчиком было удовлетворено только требование истца о возврате оплаченной потребителем по договору купли-продажи цены автомобиля в размере 4 млн 200 тыс. руб., что не соответствует п. 4 ст. 24 Закона «О защите прав потребителей», которым предусмотрен возврат разницы между ценой некачественного товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара, цена нового автомобиля должна была быть определена судом на дату вынесения судом решения, что соответствует смыслу указанной нормы, позволяющей приобрести автомобиль по цене, существующей на момент выплаты потребителю денежных средств».

## **4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей**

---

Национальная система защиты прав потребителей имеет свой региональный уровень, на который возлагается основная ответственность за реализацию политики в области защиты прав потребителей и обеспечение прав и интересов потребителей в субъекте Российской Федерации.

Законом «О защите прав потребителей» создана и эффективно функционирует сформированная система защиты прав потребителей, в которую входят федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти региона, местный уровень власти и общественные объединения.

### **4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации**

Одной из форм государственной политики в сфере защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации является принятие (разработка, утверждение) и реализация программных документов по защите прав потребителей, в рамках которых не только объединяются усилия всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты прав потребителей, но и целенаправленно решаются именно региональные аспекты и проблемные вопросы в данной сфере.

Основной целью принятия и реализации программных документов является дальнейшее совершенствование региональной системы защиты прав потребителей и ее интеграция в различные сферы потребительского рынка, а также повышение способности потребителей быстро и эффективно самостоятельно решать возникающие проблемы с минимальным применением административного и судебного вмешательства.

В 2024 г. региональные программы реализовывались в **50 субъектах** Российской Федерации: Республиках Алтай, Башкортостан, Дагестан, Калмыкия, Карелия, Коми, Крым, Марий Эл, Северная Осетия – Алания, Хакасия, Красноярском, Краснодарском, Пермском, Приморском, Ставропольском, Хабаровском краях, Амурской, Архангельской, Брянской, Владимирской, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Калининградской, Кемеровской, Кировской, Курской, Московской, Нижегородской, Новгородской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Орловской, Пензенской, Псковской, Саратовской, Сахалинской, Свердловской, Тамбовской, Тульской, Тюменской, Челябинской, Ульяновской, г. Москве, Еврейской автономной области, Ямало-Ненецком, Чукотском и Ненецком автономных округах.

В **19 субъектах** Российской Федерации реализовывались подпрограммы по обеспечению прав потребителей, в рамках иных государственных программ: республиках Бурятия, Ингушетия, Татарстан, Кабардино-Балкарской, Карачаево-Черкесской, Чувашской, Чеченской и Удмуртской республиках, Астраханской, Белгородской, Калужской, Ленинградской, Ростовской, Самарской областях, Алтайском и Камчатском краях, в городах Санкт-Петербурге и Севастополе, в Ханты-Мансийском автономном округе и в **4 субъектах Российской Федерации** вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ: Республике Мордовия, Воронежской, Магаданской, Смоленской областях.

В Рязанской области распоряжением Губернатора от 28 марта 2022 г. № 149-р утвержден комплексный план по защите прав потребителей на 2022–2027 гг.

В целом программные документы по защите прав потребителей в 2024 г. реализовывались **74 субъектах Российской Федерации** и по сравнению с 2022 и 2023 гг. данный показатель снизился (см. Приложение 1).

В связи с окончанием в 2023 г. срока реализации программных документов по обеспечению прав потребителей в 14 субъектах Российской Федерации: республиках Башкортостан, Саха (Якутия), РСО (Алания), Хакасия, Красноярском и Ставропольском краях, Амурской, Волгоградской, Кемеровской, Липецкой, Мурманской, Оренбургской и Ярославской областях, Чукотском автономном округе новые программные документы по защите прав потребителей были приняты только в 8 субъектах Российской Федерации:

- государственная программа по защите прав потребителей в Республике Башкортостан, утвержденная постановлением Правительства Республики Башкортостан от 7 декабря 2023 г. № 698 (срок реализации 2024–2030 гг.);

- региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2024–2026 гг.», утвержденная постановлением Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 25 июня 2024 г. № 304;

- региональная программа «О защите прав потребителей в Республике Хакасия», утвержденная постановлением Президиума Правительства Республики Хакасия от 27 декабря 2023 г. № 269-п (срок реализации 2024–2026 гг.);

- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Красноярском крае на 2024–2026 гг.», утвержденная постановлением Правительства Красноярского края от 19 января 2024 г. № 38-п;

- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2024–2029 гг.», утвержденная постановлением Правительства Ставропольского края от 26 июня 2024 г. № 331-п;

- региональная программа «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 гг.», утвержденная постановлением Правительства Амурской области от 24 января 2024 г. № 24;

- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2024–2026 гг.», утвержденная приказом Комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 29 января 2024 г. № 01-н;

- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе» на 2024–2028 гг., утвержденная постановлением Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 29 января 2024 г. № 31.

Кроме того, в 2024 г. программные документы были приняты в 3 субъектах Российской Федерации:

- республиканская программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан на 2024–2026 гг.», утвержденная постановлением Правительства Республики Дагестан от 11 октября 2024 г. № 324;

- региональная программа по защите прав потребителей в Калининградской области, утвержденная постановлением Правительства Калининградской области от 22 августа 2024 г. № 343-П;

- региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Томской области на 2024–2028 гг.», утвержденная распоряжением Администрации Томской области от 18 июня 2024 г. № 435-ра.

При этом в **13 субъектах Российской Федерации**: Республике Адыгея, Донецкой и Луганской народных республиках, Забайкальском крае, Запорожской, Костромской, Курганской, Липецкой, Мурманской, Тверской, Херсонской и Ярославской областях, Чукотском автономном округе программные документы в 2024 г. приняты не были.

В республиках Саха (Якутия) и Тыва проекты программных документов находится на стадии согласования.

В то же время для реализации программных документов в 2024 г. в **21 субъектах Российской Федерации** было предусмотрено финансовое обеспечение, а именно в:

Республике Башкортостан – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2024–2030 гг. составляет 1 121 138,70 тыс. руб.;

Республике Крым – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2022–2025 гг. составляет 11 200,4 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 3228,4 тыс. руб.);

Республике Бурятия – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2025 гг. составляет 1200,0 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 300,0 тыс. руб.);

Чувашской республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2035 гг. составляет 33 988 347,1 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 32 101,0 тыс. руб.);

Республике Татарстан – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 591 724,0 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 4900,0 тыс. руб.);

Республике Ингушетия – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2024 гг. составляет 3000,0 тыс. руб. (в 2024 году объем финансирования составил 1000,0 тыс. руб.);

Чеченской республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 101 075,27 тыс. руб. (в 2024 г. – 8169,421 тыс. руб.);

Алтайском крае – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2024 гг. составляет 14 000,0 тыс. руб. (в 2024 г. – 2000,0 тыс. руб.);

Белгородской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2022–2030 гг. составляет 57 400,0 тыс. руб. (в 2024 г. – 4000,0 тыс. руб.);

Калужской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2025 гг. составляет 810,0 тыс. руб.;

Нижегородской области – общий объем финансирования на период 2019–2025 гг. составляет 18 182,8 тыс. руб. (в 2024 г. денежные средства не выделялись);

Новосибирской области – общий объем финансирования программы на период 2023–2027 гг. составляет 12 011 743,27 тыс. руб. (в 2024 году объем финансирования составил 3 934 127,8 тыс. руб.);

Ростовской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 42 088,3 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 13 079,3 тыс. руб.);

Свердловской области – общий объем финансирования программы на период 2019–2027 гг. составляет 121 880,4 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 8550,0 тыс. руб.);

Ульяновской области – общий объем финансирования программы на период 2019–2025 гг. составляет 6398,4 тыс. руб.;

Еврейской автономной области – общий объем финансового государственной программы на период 2019–2025 гг. составляет 150,0 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 50,0 тыс. руб.);

г. Москве – общий объем финансирования программы на период 2020–2024 гг. составил 277 289,9 тыс. руб.;

г. Санкт-Петербурге – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2028 гг. составляет 671 163,8 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 102 995,8 тыс. руб.);

г. Севастополе – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2024 гг. составляет 1431,1 тыс. руб. (в 2024 г. денежных средств выделено не было);

Ханты-Мансийском автономном округе – Югра – общий объем финансового обеспечения подпрограммы на период 2019–2027 гг. составляет 1800,0 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 200,0 тыс. руб.);

В Ленинградской области на реализацию комплекса процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области», утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 г. № 399 (и изменениями на 20 марта 2023 г.) общий объем финансирования составил 20 346,76 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 4153,0 тыс. руб.).

Так, например, в Ульяновской области основополагающим документом, заложившим фундаментальные основы деятельности региональной системы защиты прав потребителей стало распоряжение Губернатора Ульяновской области от 5 февраля 2019 г. № 62-р «О Стратегии Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 г.».

Кроме того, в регионе реализуется региональная программа по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 гг., утвержденная постановлением Правительства Ульяновской области от 17 мая 2019 г. № 224-П (далее – Программа).

Программа определяет цель и задачи деятельности государственных органов Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей, а также систему мероприятий, направленных на достижение цели и решение задач этой деятельности.

На достижение указанной цели направлено решение следующих задач:

– координация деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы;

– повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

– повышение уровня доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий;

– создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

– систематическая оценка состояния потребительского рынка;

– рейтинговая оценка органов и организаций системы защиты прав потребителей;

– повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, работающих на потребительском рынке;

– содействие органам местного самоуправления, общественным объединениям в решении задач по защите прав потребителей;

– создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;

– обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей.

Исполнители Программы: Правительство Ульяновской области; исполнительные органы государственной власти Ульяновской области; органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области (по

согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области (по согласованию); областное государственное казенное учреждение «Государственное юридическое бюро Ульяновской области» (далее – Госюрбюро); Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Ульяновской области (по согласованию); Ульяновское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» (по согласованию); Областное государственное бюджетное учреждение «Агентство по развитию сельских территорий Ульяновской области»; областное государственное казенное учреждение «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»; областное государственное казенное учреждение «Дом прав человека в Ульяновской области»; областное государственное бюджетное учреждение культуры «Ульяновская областная библиотека для детей и юношества имени С.Т. Аксакова»; областное государственное бюджетное учреждение культуры «Дворец книги – Ульяновская областная научная библиотека имени В.И. Ленина» и Областное государственное казенное учреждение «Управление делами Ульяновской области».

Постановлением Правительства Ульяновской области от 1 октября 2024 г. № 598-П «О внесении изменений в программу Ульяновской области по обеспечению прав потребителей» утверждены изменения, которые определили, что финансовое обеспечение расходных обязательств, связанных с реализацией Программы осуществлять за счет и в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных Правительством Ульяновской области в областном бюджете Ульяновской области на руководство и управление в сфере установленных функций.

Общий объем бюджетных ассигнований областного бюджета Ульяновской области, выделяемых на финансовое обеспечение реализации Программы, составляет 6398,4 тыс. руб. (в т. ч. 2024 г. – 500,0 тыс. руб.).

В рамках Программы реализуются с финансированием за счёт средств бюджета Ульяновской области организационные мероприятия, направленные на:

- проведение конкурса на лучшего в сфере защиты прав потребителей;
- просвещение населения и обучение экспертов – общественников и специалистов органов местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области по вопросам защиты прав потребителей;
- рейтингование муниципальных образований по уровню защищённости потребителей.

В муниципальных образованиях также приняты и реализуются программы по защите прав потребителей. Это направлено на максимальное вовлечение органов местного самоуправления в процесс реализации политики в области защиты прав потребителей на региональном уровне.

В рамках Программы проведен областной конкурс «Лучшие в сфере защиты прав потребителей», в ходе которого выявлены и поощрены лучшие защитники прав потребителей на региональном и муниципальном уровнях, а также среди общественных организаций.

Также проведен рейтинг муниципальных образований Ульяновской области по уровню защищенности потребителей, который показал повышение общего уровня защищенности потребителей в муниципальных образованиях Ульяновской области.

Лидером рейтинга стало муниципальное образование «Павловский район», которое в 2024 г. в целях повышения уровня защищенности потребителей провело конкурс среди товаропроизводителей, реализовало муниципальную программу по защите прав потребителей, обеспечило функционирование муниципальной комиссии



по вопросам защиты прав потребителей, прием и рассмотрение обращений граждан, а также правовое просвещение населения.

Группа муниципальных образований со средним уровнем защищенности потребителей по сравнению с предыдущим годом увеличилась с 15 до 19, а группа с низким уровнем защиты прав потребителей сократилась с 7 до 3.

Кроме того, основным провайдером по оказанию бесплатной юридической помощи в Ульяновской области является областное Госюрбюро.

В 2024 г. Госюрбюро оказывало непосредственную правовую защиту прав потребителей. Бесплатная юридическая помощь по данным вопросам оказана 2358 гражданам льготной категории. Принято участие в 125 гражданских делах о защите прав потребителей. В 2024 г. работниками Госюрбюро было проведено 1153 мероприятия, в том числе по вопросам защиты прав потребителей.

Информирование граждан о возможности защиты прав потребителей осуществляется как через средства массовой информации, так и с помощью Интернет. Действует портал ПРЕТЕНЗИЯ24.РФ, на котором размещается актуальная информация по защите прав потребителей. В 2024 г. портал посетили 13977 потребителей из разных субъектов Российской Федерации, 287 потребителей воспользовались онлайн консультированием, 1063 человека получили консультации по телефону.

В Амурской области реализуется региональная программа по защите прав потребителей (далее – Программа) на 2024–2028 гг., утвержденная постановлением Правительства от 24 января 2024 г. № 24.

Реализация программы осуществляется ответственным исполнителем – министерством экономического развития и внешних связей Амурской области, участниками программы: министерством образования и науки Амурской области; министерством здравоохранения Амурской области; министерством сельского хозяйства Амурской области; министерством социальной защиты населения Амурской области; министерством строительства и архитектуры Амурской области; министерством цифрового развития и связи Амурской области; управлением государственного регулирования цен и тарифов Амурской области; государственной жилищной инспекцией Амурской области; Управлением Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области и Республике Саха (Якутия); Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области; органами местного самоуправления муниципальных образований Амурской области; федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»; обществом с ограниченной ответственностью «Экспертно-консалтинговый центр Амур-Тест»; центром медиации при Торгово-промышленной палате Амурской области; многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области; отделением по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации; общественными организациями Амурской области.

Цель Программы: развитие системы обеспечения прав потребителей в Амурской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Задачи программы:

1. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Амурской области навыков рационального потребительского поведения.

2. Повышение доступности правовой защиты и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода и накопленного богатства (далее –

наиболее уязвимые категории потребителей), а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг.

3. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг.

4. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

5. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке.

6. Содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, общественным организациям Амурской области в решении задач по защите прав потребителей.

7. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей.

8. Обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей.

9. Создание и развитие института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Реализация программных мероприятий осуществлялась за счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий.

В соответствии с утвержденной методикой оценки эффективности программы, суммарная оценка степени достижения целевых показателей составила 0,95, что характеризует высокий уровень эффективности реализации программы по степени достижения целевых показателей.

В рамках организации деятельности волонтерского движения по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей на территории Амурской области ведут свою деятельность следующие добровольческие объединения и организации: Совет молодых юристов при Амурском региональном отделении Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» (далее – Совет молодых юристов), центр развития молодежных и общественных инициатив «Продвижение», добровольческий отряд юридического факультета Амурского государственного университета, добровольческие отряды юридических факультетов учреждений профессионального образования.

В течение 2024 г. при поддержке отдела молодежной политики министерства образования и науки Амурской области в учреждениях общего, профессионального и высшего образования добровольческими организациями проведены: семинары, лекции и беседы. Кроме того, добровольческими объединениями юридической направленности проводятся индивидуальные бесплатные консультации, в том числе и по изучению основ законодательства в сфере защиты прав потребителей. В целях организации работы по повышению потребительской грамотности населения области учреждениями социальной защиты и социального обслуживания населения области в 2024 г. было проведено 46 информационных мероприятий с участием 857 граждан отдельных категорий – получателей услуг учреждений социального обслуживания населения области. Основное тематическое направление мероприятий – информирование населения области о нормах Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ориентированное на повышение потребительской и правовой грамотности граждан. Лекции были организованы по следующим темам: «О перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену»; «Права и обязанности несовершеннолетних»; «Право на защиту»; «Ваши права, потребители»; «Потребительские права в цифровую эпоху»;

«Безопасность платежей в интернете»; «Ответственность за нарушение прав потребителей»; «Учимся читать информацию на этикетке с товаром правильно!»; «Что делать, если цена на кассе оказалась выше, чем на ценнике?»; «Что нужно знать о качестве и безопасности продуктов питания?»; «Потребительская корзина»; «Что нужно знать о получении лекарств по бесплатным рецептам» «Права потребителей при дистанционной торговле ОЗОН, ВАЙЛДБЕРРИС (практический кейс)» и др.

В данных мероприятиях принимали участие семьи с детьми, граждане пожилого возраста, дети-инвалиды, инвалиды, несовершеннолетние.

Обеспечение и защита прав потребителей в Иркутской области в 2024 г. осуществлялось в рамках региональной программы по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023–2025 гг., утвержденной распоряжением первого заместителя Губернатора Иркутской области – Председателя Правительства Иркутской области от 30 декабря 2022 г. № 795-рп (далее – Программа).

Целью указанной программы является укрепление региональной системы защиты прав граждан-потребителей, информационное обеспечение потребителей, просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей, повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Иркутской области, создание условий для восстановления нарушенных прав потребителей, профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Разработчиком программы является Служба потребительского рынка и лицензирования Иркутской области.

Исполнителями Программы, кроме Службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области, Управления Роспотребнадзора по Иркутской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области», являются:

- министерство образования Иркутской области;
- министерство цифрового развития и связи Иркутской области;
- министерство финансов Иркутской области;
- министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области;
- министерство культуры Иркутской области;
- министерство экономического развития и промышленности Иркутской области;
- отделение по Иркутской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации;
- федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Иркутской области»;
- органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области;
- общественные организации по защите прав потребителей в Иркутской области;

Основными мероприятиями Программы:

- организация и проведение мероприятий, направленных на укрепление региональной системы защиты прав потребителей;
- организация и проведение мероприятий, направленных на информационное обеспечение потребителей, а также просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей;
- организация и проведение мероприятий, направленных на повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Иркутской области;

- организация и проведение мероприятий, направленных на создание условий для восстановления нарушенных прав потребителей;

- организация и проведение мероприятий, направленных на профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Реализация Программы на 2023–2025 гг. не предусматривает финансового обеспечения на исполнение запланированных программных мероприятий.

Службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области совместно с исполнителями мероприятий Программы проведен анализ реализации мероприятий Программы в 2024 г., который свидетельствует о ее выполнении.

По итогам реализации программы в 2024 г. достигнуты ожидаемые показатели.

В целях укрепления региональной системы защиты прав потребителей в регионе в 2024 г. проведено 68 мероприятий. Службой организовано проведение заседания Координационного совета по вопросам обеспечения прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей при Губернаторе Иркутской области.

Кроме того, для оценки эффективности функционирования системы защиты прав потребителей на уровне муниципальных образований Иркутской области Службой сформирован рейтинг органов местного самоуправления по осуществлению деятельности в сфере защиты прав потребителей в 2024 г. Итоги рейтинга позволили выявить лучшие практики органов местного самоуправления по осуществлению деятельности в сфере защиты прав потребителей и являются стимулом для органов местного самоуправления к активизации работы в данном направлении, помогают определить направления для ее совершенствования в интересах жителей региона.

В течение 2024 г. для жителей Иркутской области организовано и проведено более 2100 просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей. В рамках реализации этих мероприятий подготовлено более 500 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, организовано и проведено 42 тематических мероприятия (круглые столы, дни открытых дверей, общественные акции, в том числе приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей), 88 мероприятий с педагогическими работниками и обучающимися в государственных и муниципальных общеобразовательных организациях Иркутской области по основам защиты прав потребителей. Для студентов образовательных организаций проведено 58 обучающих мероприятий, посвященных вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области и Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области проведено 3 анкетирования (опроса) с целью оценки ситуации в сфере защиты прав потребителей на территории Иркутской области.

В 2024 г. для повышения уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Иркутской области, организовано и проведено 37 мероприятий (семинары для руководителей, дни открытых дверей, консультации для специалистов хозяйствующих субъектов по вопросам введения обязательной маркировки средствами идентификации отдельных видов товаров и другие мероприятия, направленные на соблюдение прав потребителей хозяйствующими субъектами).

В целях создания условий для восстановления нарушенных прав потребителей проведено более 11 450 консультаций на личном приеме, по телефону, электронной почте с разъяснением принципов самозащиты потребителей. Оказана 741 консультация потребителям с составлением документов, способствующих защите их прав (претензия, исковое заявление, подача заявлений в суд в целях защиты прав потребителей). Организовано 18 тематических телефонных «горячий линий» по вопросам защиты прав

потребителей. В целях защиты прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, включая социально-уязвимые категории граждан, подано более 70 исковых заявлений в суд.

С целью профилактики правонарушений в сфере защиты прав потребителей на территории Иркутской области проведено 4 месячника качества, безопасности товаров и защиты прав потребителей. Специалистами Управления Роспотребнадзора по Иркутской области проведено 282 профилактических визита в отношении контролируемых лиц с целью профилактики правонарушений в сфере защиты прав потребителей. Всего объявлено 1059 предостережений о необходимости соблюдения обязательных требований в указанной сфере.

В 11 муниципальных образованиях проведено 20 конкурсов профессионального мастерства среди команд (работников) хозяйствующих субъектов сферы потребительского рынка Иркутской области.

Итоги реализации комплекса мероприятий, предусмотренных программой, показывают эффективность взаимодействия всех заинтересованных лиц в области обеспечения прав потребителей.

Управлением в рамках Программы осуществляется взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта федерации, органами местного самоуправления, общественными организациями по защите прав потребителей по следующим основным направлениям:

- определение приоритетных направлений в защите прав потребителей с учетом специфики регионального потребительского рынка товаров;
- обеспечение безопасности и качества товаров, пресечение нарушений прав потребителей на региональном потребительском рынке;
- систематическое и оперативное информирование населения по вопросам защиты прав потребителей;
- участие в работе комиссий, рабочих групп, советов, коллегий и иных совещательных органов при обсуждении вопросов защиты прав потребителей;
- проведение разъяснительной и просветительской работы по вопросам защиты прав потребителей. Итоги реализации комплекса мероприятий, предусмотренных программой, показывают эффективность взаимодействия всех заинтересованных лиц в области обеспечения прав потребителей.

Постановлением Правительства Республики Марий Эл от 20 декабря 2023 г. № 648 утверждена региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2023–2027 гг.» (далее – Программа).

Ответственным исполнителем Программы назначено Министерство промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл.

Участниками Программы являются Министерство культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл, Министерство образования и науки Республики Марий Эл, Министерство спорта и туризма Республики Марий Эл, Министерство здравоохранения Республики Марий Эл, Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Марий Эл, Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Марий Эл, Министерство труда и социальной защиты Республики Марий Эл, Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл, Департамент государственного жилищного надзора Республики Марий Эл, Отделение-Национальный банк по Республике Марий Эл Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации, Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Марий Эл, Управление Федеральной службы по

надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Марий Эл, федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл», органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в Республике Марий Эл, общественные объединения потребителей в Республике Марий Эл.

Цель региональной программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Республике Марий Эл, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

Задачами, направленными на достижение поставленной цели региональной программы, являются: обеспечение соблюдения прав потребителей на приобретение качественных товаров (работ, услуг), повышение уровня правовой грамотности населения, повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь, для наиболее уязвимых групп населения, создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе обеспечения прав потребителей в Республике Марий Эл, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров (работ, услуг), систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы обеспечения прав потребителей в Республике Марий Эл, повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Республики Марий Эл, содействие органам местного самоуправления, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей, развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей, создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг).

Финансовое обеспечение Программы не предусмотрено.

При реализации Программы предусмотрены следующие ожидаемые результаты:

- развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи;
- формирование сбалансированной системы обеспечения прав потребителей в Республике Марий Эл за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;
- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;
- снижение количества нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей;
- повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных изготовителей (исполнителей, продавцов) товаров (работ, услуг) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;
- повышение активности и эффективности деятельности органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в сфере защиты прав потребителей;
- поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного)

бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги).

Министерством промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл, ответственным исполнителем Программы, произведена оценка эффективности Программы за 2024 г. на основании степени выполнения 6 показателей и 5 основных мероприятий Программы, результатом которой можно считать ее высокой.

Во исполнение Программы ее участниками – органами исполнительной власти республики в 2024 г. проделана значительная работа по обеспечению прав потребителей.

Министерство культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл (далее – Министерство) на постоянной основе обеспечивает участие координируемых СМИ в информировании граждан республики о правах потребителей, способах их защиты.

Задействованные СМИ: 5 республиканских, 21 районная (городская) газета, ТК «МЭТР», радио «Марий Эл Радио», «МЭТР ФМ». Материалы соответствующей направленности транслировались на телеканалах «Россия 1», «Россия 24» и радио «Радио России».

Использовались возможности сетевых изданий «Марийская правда» и «Марий Эл», сайта ведомства, сайтов СМИ, социальных сетей «ВКонтакте», «Одноклассники», мессенджера «Телеграм», информационных агентств «МариМедиа», «МедиаПоток», «Волжск 24». Рубрики печатных СМИ: «Шке праватым палет мо?» («Знаешь ли ты свои права?»), «Потребительын праваже» («Права потребителей»), «Айдеме да закон» («Человек и закон»), «Йодыш-вашмут» («Вопрос – ответ»), «Горячая линия», «Потребительский рынок», «Уголок потребителя», «Вниманию покупателя», «Права потребителей», «15 марта – Всемирный день прав потребителей», «Роспотребнадзор», «Отвечает Роспотребнадзор», «Роспотребнадзор информирует», «На службе у потребителя», «Прокуратура информирует», «Школа грамотного потребителя», «ЖКХ», «Социальная проблема», «Потребителям на заметку», «В защиту потребителя» и др.

Показательные информационные поводы в 2024 г.: Всемирный день прав потребителей под девизом «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей» (15 марта); Всемирный день безопасности пищевых продуктов (7 июня); «День открытых дверей для предпринимателей» Управления Роспотребнадзора Республики Марий Эл (13 июня, 19 сентября); Всемирный день качества (14 ноября); действие Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>), сайта Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл <https://12.rospotrebnadzor.ru/>, а также официальной страницы надзорного органа в социальной сети «ВКонтакте» ([https://vk.com/rpn\\_gme](https://vk.com/rpn_gme)) с доступными материалами профилактической направленности, результатами рассмотрения обращений граждан, итогами проверок в разделе «Защита прав потребителей»; результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл (официальная сводка); Государственная информационная система мониторинга оборота товаров «Честный знак»; горячие линии: Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл и Центра гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл по вопросам защиты прав потребителей в рамках Всемирного дня прав потребителей (11–22 марта), питания в школах (1–12 апреля), детского отдыха (13–24 мая), оказания туристических услуг (27 мая – 7 июня), качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей (14–25 августа), качества и безопасности детских товаров, выбора

новогодних подарков (9–20 декабря), защиты прав потребителей при предоставлении платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг (18–29 ноября) и др.; Управления ФССП России по Республике Марий Эл по вопросам защиты прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности (27 ноября).

Актуальные вопросы защиты прав потребителей освещены в рамках телевизионного эфира («О качестве школьных товаров, канцтоваров и детского питания»/ТК «МЭТР», 16 августа) и радиоэфиров («Самое время – Защита прав потребителей»/«Радио России», 14 марта; «Самое время – Безопасность пищевых продуктов»/«Радио России», 6 июня) при участии представителей Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл.

Общее количество представленных в 2024 г. материалов в газетах составило около 500, на радио – более 50, на ТВ – более 70, в сети Интернет – более 100. Наибольшее количество материалов связано со сферой ЖКХ, оказания финансовых, медицинских, образовательных услуг и др.

В государственных и муниципальных библиотеках Республики Марий Эл также проводится постоянная работа на повышение информационной, правовой, финансовой грамотности граждан.

Национальной библиотекой имени С.Г. Чавайна в рамках Всемирного дня потребителей период с 11 по 20 марта: организована экспресс-выставка периодических изданий «Потребителю на заметку»; подготовлен библиографический список литературы «Искусственный интеллект: технологии будущего». В библиографический список включены книги и статьи из периодических изданий из фондов Национальной библиотеки имени С.Г. Чавайна, которые раскрывают вопросы развития искусственного интеллекта, проблемы его внедрения и перспективы развития. 12 марта проведено занятие по компьютерной грамотности для пожилых на тему: «Технологический ликбез: Социальные сети. Безопасность в социальных сетях»; 20 марта проведена встреча с представителями косметического магазина «Ив Роше», на которой специалисты рассказали о рынке современных косметических средств и правилах выбора экологичных продуктов для ухода за собой при их покупке. Отделением – Национальный банк по Республике Марий Эл Волго-Вятского главного управления Банка России в библиотеке размещена информация (постер) и раздавались посетителям буклеты о правилах защиты от финансовых мошенников. Проведены занятия для пожилых по основам финансовой безопасности при использовании интернет, смартфонов, домашних компьютеров (в рамках просветительского проекта «Новый стрт.55+»). Рассматривались такие темы как: «Безопасное использование банковских карт», «Покупки в Интернет – магазинах», «Покупка билетов на поездку, бронирование отелей через интернет», «Авито: правила безопасной продажи и покупок», «Заказ такси через смартфон», «Финансовые мошенники: правила безопасности», «Оплата налогов через личный кабинет налогоплательщика», «Покупка билетов в театр через интернет», «Оплата коммунальных услуг через смартфон», «Онлайн-банки», «Онлайн-аптеки». Занятия проходят в малых группах до 10–15 чел.

В библиотеке организованы 2 бесплатные юридические консультации с привлечением адвоката Первой коллегии адвокатов Республики Марий Эл Сызранцевой Е.Б. Консультации проводятся по широкому кругу правовых вопросов, мероприятие посетили 13 человек.

Министерством образования и науки Республики Марий Эл при реализации Плана действий по усилению мер защиты прав потребителей на территории Республики Марий Эл (2023–2027 гг.) через официальный сайт ведомства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в целях предупреждения



нарушений прав потребителей в сфере образования, осуществляется информирование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность о соблюдении обязательных требований в сфере образования, практики осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования, а также доводится информация об ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей. Всего на официальном сайте ведомства размещено 52 информационных материала.

Министерством совместно с прокуратурой Республики Марий Эл и прокурорами районов проведено 7 совместных мероприятий, направленных на пресечение и предупреждение правонарушений в сфере образования.

Выявлены 237 нарушений требований законодательства Российской Федерации, предъявляемых к объему информации об образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802; приказа Рособнадзора от 4 августа 2023 г. № 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и формату представления информации».

Поведено 7 совещаний с руководителями, специалистами органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, руководителями организаций, осуществляющих образовательную деятельность, направленных на пресечение и предупреждение нарушения обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования.

Рассмотрено 14 письменных обращения по вопросам оказания образовательных услуг, из них 8 направлены по подведомственности в иные органы. По всем обращениям даны разъяснения в пределах установленной компетенции.

Согласно предоставленной Министерством спорта и туризма Республики Марий Эл информации в 2024 г. ко Дню защиты прав потребителей были сформированы и размещены на информационных стендах и уголках потребителей в подведомственных Министерству организациях, а также на их официальных Интернет-ресурсах и Интернет-ресурсах Министерства 48 информационных материалов по вопросам обеспечения и защиты прав. В рамках Всемирного Дня защиты прав потребителей сотрудники министерства приняли участие в анкетировании.

В ГБПОУ Республики Марий Эл «Училище олимпийского резерва», находящегося в ведении Министерства, проведены 3 беседы и 6 лекций, направленные на повышение правовой культуры обучающихся в области защиты прав потребителей. Общее количество обучающихся, принявших участие, составило 80 человек. Студенты 1 курса в рамках образовательного предмета «Право» изучали раздел «Защита прав потребителей».

Республика стабильно демонстрирует рост туристского потока и является одним из популярных регионов для посещения туристов (в 2024 г. посетило более 1 млн туристов и экскурсантов).

Регион принял участие в конкурсном отборе субъектов Российской Федерации, на территории которых предполагается реализация инвестиционных проектов по созданию модульных некапитальных средств размещения, подлежащих реализации в 2023–2024 гг.

По итогам конкурсного отбора 4 проекта Республики Марий Эл получили государственную поддержку. Общий объем полученных средств – 92 млн руб. (федеральный бюджет – 90,2 млн руб., республиканский бюджет – 1,8 млн руб.).

За счет республиканского бюджета в 2024 г. ко всем объектам установлены знаки туристической навигации по пути следования на региональных и федеральных трассах.

Финансирование в размере 2 млн руб. получили 4 проекта: обустройство и модернизация туристских ресурсов в составе национального туристского маршрута (некапитальное строительство), включая их адаптацию к потребностям лиц с ограниченными возможностями здоровья (ООО «Простая еда» и ООО «Формула успеха»); установка или обустройство туристских информационных центров (формы некапитального строительства/ИП Искакова Эва Александровна, размер субсидии 2 млн руб.); приобретение и установка санитарных модулей/ООО «ТАНТРУМ», размер субсидии 2 млн руб.).

В Республике Марий Эл завершена работа по созданию Концептуального мастер-плана развития территории. Мастер-план позволяет учесть все аспекты развития территории: инфраструктуру, транспорт, размещение, развлечения и другие услуги для туристов. Это помогает создать гармоничную и сбалансированную среду, которая будет привлекательной для посетителей. Компанией разработчиком выступает «Стратеджи Партнерс Групп».

Итогом проведенной работы станет документ, содержащий варианты развития туристских территорий, приоритетные направления развития туризма, функциональное зонирование, эскизные планировочные решения.

Министерством проводится работа по аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков. Сведения об экскурсоводах внесены в единый федеральный реестр. На данный момент в Республике Марий Эл 130 аттестованных экскурсоводов и 1 гид-переводчик со знанием английского языка.

В 2023–2024 гг. в г. Йошкар-Оле прошли мероприятия всероссийского уровня:

- окружной полуфинал Всероссийского фестиваля-конкурса туристических видеопрезентаций «Диво России» (200 участников из 18 регионов России). 9 видеоработ представителей Республики Марий Эл получили награды за призовые места;

- финал Приволжского и Уральского федеральных округов Российского конкурса «Туристический сувенир» (на конкурс представлено 511 изделий от участников из 20 регионов Приволжского и Уральского федеральных округов). В число победителей финала вошли 14 изделий от мастеров из Марий Эл;

- финал окружного этапа Всероссийской премии «Russian Event Awards» (178 проектов из 12 регионов России). Призовые места заняли 10 событий Республики Марий Эл.

Ежегодно проходит не менее 5 информационных пресс-туров для блогеров и журналистов. Особо хочется отметить пресс-тур, организованный совместно с Департаментом информации и печати Министерства иностранных дел Российской Федерации и Представительством МИД России по г. Йошкар-Оле. Республику посетили журналисты иностранных государств, таких как Республика Куба, Социалистическая Республика Вьетнам, Республика Беларусь, Турецкая Республика, Республика Казахстан, Венесуэла, Армения. Значимость визита подчеркнута и Главой Республики Марий Эл Ю.В. Зайцевым. Организована пресс-конференция с участием Главы и заместителя председателя Правительства республики К.А. Иванова.

Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Марий Эл осуществляет функции уполномоченного органа по организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом на территории республики по межмуниципальным

маршрутам и маршрутам муниципального образования городского округа «Город Йошкар-Ола».

По состоянию на 2024 г. на территории Республики Марий Эл установлено 110 межмуниципальных маршрутов и 19 муниципальных маршрутов в границах городского округа «Город Йошкар-Ола».

На регулярной основе уполномоченным органом проводятся рабочие встречи с перевозчиками, где обсуждаются проблемные вопросы в сфере транспортного обслуживания и предлагаются пути их решения.

Для усиления контроля за общественным транспортом функционирует ГКУ Республики Марий Эл «Управление транспортом», на базе которого работает одноименная автоматизированная информационная система.

Для жителей Республики Марий Эл обеспечен свободный и своевременный доступ к информации о работе пассажирского транспорта в режиме «онлайн», путем использования приложений «Умный транспорт», «Транспорт Йошкар-Ола», транспортный портал Республики Марий Эл «maps12.ru», а также платформ «Яндекс транспорт» и «2gis».

Кроме того, в целях удобства и дополнительного информирования жителей на сегодняшний день в городе Йошкар-Оле функционируют 86 информационных табло, размещенных на остановках общественного транспорта, в 2025 году планируется установить дополнительно 9 табло.

В целях улучшения качества обслуживания населения при перевозке пассажиров в городском округе «Город Йошкар-Ола» в 2024 г. было приобретено 5 новых комфортабельных троллейбусов в рамках инфраструктурного бюджетного кредита. В 2025 году планируется поставка еще 9 новых троллейбусов.

В 2024 г. Министерством транспорта и дорожного хозяйства Республики Марий Эл рассмотрено 404 обращения в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта, проведены 94 организационно-массовых мероприятия, из них, на официальном сайте размещено 16 информационных материалов, проведены 25 семинаров-совещаний с перевозчиками, 53 встречи с населением.

В целях повышения благосостояния и качества жизни населения республики, наиболее полного удовлетворения спроса населения на потребительские товары в Республике Марий Эл Министерством сельского хозяйства и продовольствия Республики Марий проводится постоянная работа по расширению ассортимента и увеличению объемов реализации продовольственной продукции местного производства, в том числе через сети фирменной торговли предприятий-производителей. По состоянию на 1 января 2025 г. открыто 1586 объектов фирменной торговли, в том числе 427 объектов на территории Республики Марий Эл. Через сети фирменной торговли предприятия республики реализуют более 3 тыс. наименований выпускаемой продукции.

Организовано проведение сельскохозяйственных ярмарок «выходного дня». Ярмарки проводятся во всех муниципальных образованиях республики на специально отведенных торговых площадках согласно графику, размещенному на официальном сайте Министерства. Для осуществления деятельности по продаже товаров на ярмарках Республики Марий Эл отведено 1508 торговых мест. За 2024 г. по предварительным данным на ярмарках реализовано товаров на сумму более 3,5 млрд руб. В г. Йошкар-Оле на территории ГБУК Республики Марий Эл «Культурно-исторический комплекс «Царевококшайский Кремль» проведено 7 сельскохозяйственных ярмарок. В ярмарках приняли участие предприятия агропромышленного комплекса Республики Марий Эл, организации потребительской кооперации, крестьянские (фермерские) и личные подсобные хозяйства населения. В целях расширения рынков реализации продукции

товаропроизводителей Республики Марий Эл совместно с Департаментом торговли и услуг города Москвы и Ассоциацией региональных сельхозтоваропроизводителей организовано участие производителей Республики Марий Эл и их представителей в межрегиональных ярмарках на территории г. Москвы.

В целях недопущения необоснованного повышения цен на социально значимые продукты Министерством осуществляется проведение еженедельного мониторинга средних оптово-отпускных цен сельскохозяйственных и промышленных производителей. Данные мониторинга загружаются в Систему мониторинга и прогнозирования продовольственной безопасности Российской Федерации в установленном порядке.

В целях обеспечения взаимодействия заинтересованных министерств и ведомств, выработки комплексных согласованных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей и недопущением на региональный рынок Республики Марий Эл некачественных продуктов питания, представители Министерства принимают участие в заседаниях Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей, Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Республике Марий Эл, а также заседаниях Рабочей группы по проведению регионального анализа текущей динамики цен и ценообразования на базе Отделения Национального банка по Республике Марий Эл Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации.

В целях повышения уровня правовой грамотности и информированности граждан о безопасности продуктов питания и их потребительских свойствах проводится постоянная работа по размещению актуальной информации Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в разделе «Осторожно, фальсификат!» на официальном сайте Министерства, там же размещена ссылка на Государственную информационную систему в сфере защиты прав потребителей «ГИС ЗПП».

В 2024 г. обращений граждан по вопросам качества продукции предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности Республики Марий Эл в адрес Министерства не поступало.

Министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл в 2024 г. в рамках регионального проекта «Жилье» федерального проекта «Жилье», входящего в состав национального проекта «Жилье и городская среда», осуществлялось строительство следующих объектов:

- строительство автомобильных дорог для освоения земельных участков, выделенных для индивидуального жилищного строительства для многодетных семей в д. Апшакбеяк г. Йошкар-Ола (2–3 очередь строительства), 3 этап (первая стадия строительства автомобильных дорог для освоения земельных участков 3 очереди строительства). Всего профинансировано 297 749,14 тыс. руб., в т. ч. за счет средств федерального бюджета 291 794,15 тыс. руб. Объект введен в эксплуатацию 28 марта 2024 г.;

- реконструкция систем ливневой канализации г. Йошкар-Олы Республики Марий Эл. Этап 11. Прокладка коллектора ливневой канализации от ул. Й. Кырли по ул. Западной с установкой ЛОС на выпуске ливневой канализации по правому берегу реки Шоя, в районе ул. Жукова. Всего профинансировано 298 407,63 тыс. руб., в т. ч. за счет средств федерального бюджета 292 439,46 тыс. руб. Объект введен в эксплуатацию 29 марта 2024 г.;

- строительство подъезда к новому микрорайону жилой застройки по 3-му переулку Чайкиной с выездом по ул. Луначарского в г. Йошкар-Оле». Профинансировано 33 107,48 тыс. руб., в т. ч. за счет средств федерального бюджета

32 445,33 тыс. руб. Акт приемки законченного строительством объекта от 25 декабря 2024 г.;

– реконструкция систем ливневой канализации г. Йошкар-Олы Республики Марий Эл. Этап 5. Установка ЛОС на выпуске ливневой канализации по левому берегу р. М. Кокшага (АЗС «Эксперт»). Прокладка коллектора ливневой канализации по ул. Кирова от б. Ураева до Сернурского тракта. Профинансировано 218 326,00 тыс. руб., в том числе за счет средств федерального бюджета 213 959,46 тыс. руб. Объект введен в эксплуатацию 25 декабря 2024 г.;

– водоснабжение микрорайона Черемушки г. Козьмодемьянска (2 очередь). Профинансировано 17 908,88 тыс. руб., в т. ч. за счет средств федерального бюджета 17 550,70 тыс. руб. Акт приемки законченного строительством объекта от 2 декабря 2024 г.

В рамках мероприятия «Модернизация инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства» индивидуальной программы социально-экономического развития Республики Марий Эл, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 апреля 2020 г. № 927-р. в 2024 г. выполнялись работы по реконструкции объекта «Александровский водозабор для водоснабжения городского округа «Город Волжск» (1 этап) общей стоимостью – 420 780,78 тыс. руб., в т. ч. средства федерального бюджета – 390 969,88 тыс. руб., срок строительства – 2020–2025 гг.

В рамках республиканской адресной инвестиционной программы в 2024 г. введен в эксплуатацию объект «Реконструкция самотечных канализационных коллекторов по ул. Ленина, ул. Советской, ул. Гагарина в г. Звенигово Республики Марий Эл» общей стоимостью 109 215,40 тыс. руб.

В 2024 г. в Республике Марий Эл реализуется 8 концессионных соглашений, из них 6 концессионных соглашения в сфере водоснабжения и водоотведения на сумму 28,368 млн руб. и 2 концессионных соглашения в сфере теплоснабжения на сумму 171,544 млн руб.

В 2024 г. по федеральному проекту «Чистая вода» выполнялись мероприятия по строительству (реконструкции) 3 объектов питьевого водоснабжения: «Устройство двух водозаборных скважин на Сергушкинском водозаборе г. Звенигово Звениговского района», 02.12.2024 объект введен в эксплуатацию; «Реконструкция водопровода с водозабором в пос. Юркино Юринского района Республики Марий Эл», 9 октября 2024 г. объект введен в эксплуатацию. «Реконструкция системы водоснабжения пос. Куяр Медведевского района Республики Марий Эл». Техническая готовность объекта – 42,75 %.

В результате реализации мероприятий проекта достигнуты следующие значения показателей: количество построенных и реконструированных (модернизированных) объектов питьевого водоснабжения и водоподготовки – 17 шт.; доля населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения – 93,9 %; доля городского населения Российской Федерации, обеспеченного качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения – 99,9 %. В рамках федерального проекта «Чистая вода» в 2024 г. на реализацию мероприятий по строительству (реконструкции) объектов питьевого водоснабжения в Республике Марий Эл выделено финансирование в размере – 40 626,20 тыс. руб., в т. ч., средства федерального бюджета – 33 713,00 тыс. руб.

В 2024 г. в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл поступило 627 обращений граждан, из них 555 – письменных, 49 – по телефону «горячей линии» и 23 – устных на личном приеме. Граждане обращались по вопросам, связанным с реализацией региональных

программ и проектов, капитального ремонта жилфонда, вопросам ЖКХ, государственного строительного надзора, обращения с отходами и иным. Заявителям по 537 обращения даны разъяснения, 90 обращений направлены по подведомственности в иные органы.

В СМИ, в т. ч. на официальном сайте ведомства размещено 2402 информационных материала в сферах коммунальной инфраструктуры, строительства и благоустройства, проведено 12 встреч с населением.

Деятельность Департамента государственного жилищного надзора Республики Марий Эл (далее – Департамент) направлена на создание благоприятных условий для проживания, на защиту жилищных прав граждан.

Основной задачей Департамента определен контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда независимо от его формы собственности, соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также за соответствием жилых помещений, качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям законодательства.

В целях предупреждения, выявления и пресечения нарушений требований жилищного законодательства Департамент организует и проводит проверки в отношении органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан.

По состоянию на 1 января 2025 г. Департаментом рассмотрено 7840 обращений граждан, в том числе 632 обращения, поступившие на телефон «Горячей линии» Департамента.

Статистика поступивших обращений характеризуется следующими данными:

- нарушение правил содержания и ремонта жилых домов – 68,3 %;
- нарушение требования законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами – 2,5 %;
- нарушения, связанные с начислениями населению за жилищно-коммунальные услуги и ОДН – 20,2 %;
- нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами – 8 %;
- нарушение правил пользования жилыми помещениями – 1,0 %.

В большей степени, в целях всестороннего рассмотрения обращений контрольно-надзорные мероприятия Департаментом проводятся в рамках предварительных проверок без взаимодействия с юридическими и физическими лицами в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле Российской Федерации».

За 2024 г. проведены всего 523 проверки.

При осуществлении контроля по эксплуатации и сохранности жилищного фонда работу характеризуют сведения о проведении инспекционных проверок, по результатам которых оформляются исполнительные документы.

За указанный период выдано 2057 исполнительных документов, из них: 125 предписаний, 543 акта, 136 протоколов об административных правонарушениях, 1126 предостережений, 127 постановлений об административных правонарушениях. Предъявлено штрафных санкций на общую сумму 2178,21 тыс. руб.

Все предписания и предостережения, выданные управляющим компаниям, товариществам собственников жилья, ресурсоснабжающим организациям исполняются.

По результатам проведенных проверок по вопросам правильности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги в отношении организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами, ресурсоснабжающих организаций в 2024 г. Департаментом осуществлен перерасчет гражданам и уменьшен размер платы за потребленные услуги на общую сумму 1823,65 тыс. руб.

В рамках жилищного законодательства Департаментом ведется контроль за деятельностью Республиканского фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Республики Марий Эл.

За 2024 г. в адрес Департамента поступило 10 обращений граждан по вопросу некачественно проведенного капитального ремонта в многоквартирных домах на территории Республики Марий Эл.

По каждому принятому обращению Департаментом проведены проверки в отношении Республиканского фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах на территории Республики Марий Эл. По результатам проведенных мероприятий выдано 5 предостережений об устранении выявленных нарушений, 1 предписание.

В 2024 г. Департаментом в отношении 86 управляющих организаций и 221 товарищества собственников жилья проведен мониторинг в части соблюдения требований постановления Правительства Российской Федерации от 14 мая 2013 г. № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования», Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170, постановления Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения». По результатам мониторинга нарушений не выявлено, все организации имеют договоры на техническое обслуживание внутридомового газового оборудования и обслуживание вентиляционных и дымовых каналов.

По материалам ООО «Газпром газораспределение Йошкар-Ола» Департаментом в адрес собственников жилых помещений, не предоставивших доступ в жилые помещения для выполнения работ по техническому обслуживанию внутриквартирного газового оборудования, направлено 432 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований постановления Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410.

В целях обеспечения взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в Республике Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей в 2024 г. проведено 3 совещания (круглых стола), направленные на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей Республики Марий Эл.

Информирование потребителей осуществляется Департаментом:

- при непосредственном обращении в Департамент;
- посредством размещения информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- посредством размещения информации на информационном стенде в здании Департамента;
- посредством телефонной связи;
- посредством ответа на обращение, направленное в письменной форме или в форме электронного документа.

В средствах массовой информации, на официальном сайте Департамента размещена 51 публикация, направленная на повышение потребительской грамотности в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Еще одним из региональных аспектов реализации программных документов являются программные документы по повышению финансовой грамотности населения в Российской Федерации.

В 2024 г. программные документы по повышению финансовой грамотности и формирования финансовой культуры утверждены в **81 субъекте Российской Федерации** и **86** субъектах Российской Федерации созданы координационные органы по вопросам повышения финансовой грамотности и формированию финансовой культуры.

При этом для реализации программных документов в 2024 г. в 20 субъектах Российской Федерации было предусмотрено финансовое обеспечение (см. Приложение № 2).

Так, например, по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года», Управлением Роспотребнадзора по городу Москве продолжена работа по участию в Проекте «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», Всероссийской Олимпиаде по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей для учащихся 8–11 классов.

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по г. Москве в результате оперативного взаимодействия и обмена информацией с Департаментом образования и науки и Департаментом финансов города Москвы в 2024 г. приняло участие в мероприятиях, обеспечивающих информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе в ежегодном Фестивале финансовой грамотности.

29 июня 2024 г. по приглашению Центра финансовой грамотности столицы Департамента финансов города Москвы специалист Управления принял участие в проведении мероприятий в рамках «Дня финансовой грамотности», который проходил в конгресс-центре «Технополис Москва». Целевая аудитория – учащиеся 10–11 классов, студенты, люди старшего возраста.

В августе 2024 г. специалисты Управления Роспотребнадзора по г. Москве приняли участие в форуме-фестивале «Территория будущего. Москва 2030», в рамках которого для жителей города и гостей столицы проводилась «Неделя финансовой грамотности».

Мероприятия проходили с 23 по 29 августа 2024 г. в павильоне «Заповедное посольство» парка «Зарядье».

Посетителям площадки «Неделя финансовой грамотности» была предложена система заданий, по результатам выполнения которых можно было получить памятные подарки.

Для посетителей был проведен финансовый чекап – специальное тестирование для определения уровня финансовой грамотности. Также был представлен VR-тренажер, сценарии которого погружат пользователя в виртуальный мир, где можно потренировать навыки финансово грамотного поведения. Для юных посетителей была предусмотрена отдельная программа. Приветствовал гостей робот Арди, работающий на основе технологии искусственного интеллекта.

Специалистами Управления проведено 48 тематических консультаций граждан, при посещении мероприятий Недели финансовой грамотности можно было получить ответы на интересующие вопросы.



21 сентября 2024 г. в Москве состоялось открытие VIII Фестиваля финансовой грамотности и предпринимательской культуры. Девиз фестиваля: «Финансовая грамотность без границ!», проведение которого впервые запланировано в течение целой недели. По инициативе правительства Москвы и Банка России фестиваль проводится с 2017 г. Мероприятия фестиваля состоялись более чем на 200 площадках города: в школах, вузах, колледжах, библиотеках, центрах московского долголетия и на площадке «Цифрового делового пространства».

Организаторами финансово-просветительского форума выступили Департамент финансов города Москвы и Центр финансовой грамотности столицы совместно с Департаментом образования и науки города Москвы и Главным управлением Банка России по Центральному федеральному округу.

В первый день работы фестиваля в ГАОУ ДПО «Московский центр качества образования» по адресу: Семеновская площадь, 4, прошли встречи с экспертами финансового рынка, деловые игры, мастер-классы и выставки. Фестиваль посетили около 600 участников, более 90 из которых получили тематические консультации специалистов Управления Роспотребнадзора по г. Москве.

Потребители получили консультации на темы безопасности при получении кредитов, обращения с банковскими картами, совершения онлайн-покупок, а также ответы на другие интересующие вопросы. Сотрудники Управления Роспотребнадзора по г. Москве ответили на вопросы представителей старшего и молодого поколения, среди которых были пенсионеры и научные работники, самозанятые, а также учащиеся московских колледжей и ученики старших классов.

Вниманию участников фестиваля были предложены просветительские методические материалы об оказании потребителям банковских и страховых услуг, инвестиционного страхования, обращения с дебетовыми и кредитными картами, совершения онлайн-покупок, услуг заказа билетов на публичные мероприятия дистанционным способом. Потребителям также были оказаны консультационные услуги по подготовке претензий в адрес продавцов и страховщиков.

В целях содействия повышению уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга, создания системы финансового образования и информирования по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в Санкт-Петербурге постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 28 июня 2021 г. № 425 утверждены Основные направления повышения уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга на 2021–2024 гг. (далее – Основные направления), в рамках которых в том числе реализуются мероприятия по мониторингу и оценке уровня финансовой грамотности и финансового поведения населения, информированности жителей Санкт-Петербурга о способах защиты прав потребителей финансовых услуг.

Для определения приоритетных направлений, механизмов повышения финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга и обеспечения координации деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Центрального банка Российской Федерации, образовательных, финансово-кредитных, страховых и иных организаций, средств массовой информации по вопросам реализации Основные направлений в Санкт-Петербурге создана Межведомственная комиссия по вопросам повышения финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга.

В 2024 г. КФ продолжена реализация мероприятий, включенных в План мероприятий по реализации Основные направлений.

Проект «Твои Финансы», реализуемый с 2023 г., включен Министерством финансов Российской Федерации в Каталог лучших региональных практик по финансовой грамотности 2024 г. (далее – Каталог). От Санкт-Петербурга в Каталог также включена командная игра финансово-туристической направленности «Финансовый квиз», разработчиком которой является Северо-Западное ГУ Банка России.

По результатам исследования, проводимого методом личных интервью, в 2024 г. уровень финансовой грамотности петербуржцев оказался на среднем уровне. Сводный индекс финансовой грамотности среди всех опрошенных составил 15,65 балла из 21 балла (в 2023 г. – 14,5 балла), что превышает общероссийский показатель (в среднем по России – 12,77 балла, в 2023 году – 12,8 балла).

Постановлением Правительства Амурской области от 24 января 2024 г. № 25 утверждена и реализуется региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Амурской области на 2024–2030 годы» (далее – Программа).

Основные исполнители Программы являются – Отделение Благовещенск Банка России; Управление Роспотребнадзора по Амурской области; УФНС России по Амурской области (по согласованию); Отделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Амурской области; уполномоченный по правам человека в Амурской области; министерство образования и науки Амурской области; министерство социальной защиты населения Амурской области; министерство культуры и национальной политики Амурской области; министерство экономического развития и внешних связей Амурской области; министерство финансов Амурской области; министерство проектного управления и кадровой политики Амурской области; управление занятости населения Амурской области; Благовещенский финансово-экономический колледж; областные учреждения, подведомственные основным исполнителям Программы; кредитные организации; некоммерческие организации; общественные организации.

Цель Программы: формирование к 2030 г. у большинства населения Амурской области ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию человека, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, развитие финансового рынка и общественных институтов, а также воздействие на ценности человека с помощью продукции креативных индустрий разумного финансового поведения, ответственного отношения к личным финансам, а также повышение эффективности защиты интересов граждан как потребителей финансовых услуг.

Для достижения поставленной цели в рамках Программы необходимо решение следующих задач: 1) продвижение ценностей и установок финансовой культуры среди взрослых экономически активных граждан в целях выработки разумных поведенческих практик; 2) сохранение и развитие накопленного опыта в рамках системы образования по повышению финансовой грамотности детей и молодежи, дополнение образовательных программ элементами финансовой культуры; 3) использование различных каналов коммуникаций по актуальным вопросам финансовой грамотности и финансовой культуры в целях формирования и закрепления навыков осознанного финансового поведения граждан; 4) ведение целевой информационно-просветительской деятельности в отношении отдельных групп граждан; 5) расширение положительного опыта использования гражданами финансовых продуктов и услуг, сопровождаемое экспертизой со стороны государства и гражданского общества качества и потребительской ценности предлагаемых на рынке финансовых продуктов,

и услуг; 6) формирование доверительного отношения граждан к финансовому рынку и финансовым институтам; 7) обеспечение финансовой безопасности, в том числе финансовой кибербезопасности, путем формирования у граждан навыков, установок и поведенческих практик для защиты от возможных рисков в финансовой сфере, эффективного противодействия нелегальной деятельности на финансовом рынке и мошенничеству; 8) обеспечение подготовки кадров в сфере финансовой грамотности; 9) обеспечение открытости (прозрачности) бюджета Амурской области для осуществления контроля за эффективным использованием бюджетных средств в целях воспитания гражданской ответственности и укрепления доверия граждан к органам государственной власти и органам местного самоуправления муниципальных образований.

Реализация мероприятий Программы осуществляется за счет текущего финансирования основных исполнителей Программы.

Результаты реализации Программы: достижение необходимого уровня финансовой грамотности и финансовой культуры населения Амурской области по следующим ключевым сферам: в сфере личных финансов; в сфере общественных финансов; в сфере финансовой безопасности.

В рамках системных мероприятий за 2024 г., учреждения социального обслуживания населения на постоянной основе участвовали в распространении информационных материалов Банка России, Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Министерства финансов Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по финансовой грамотности. За 2024 г. распространено 50 листовок, 197 буклетов, 193 памятки. Размещено 75 публикаций на официальных страницах в социальных сетях учреждений, 17 видеосюжетов. Управлением занятости населения Амурской области мероприятиями охвачено 1094 чел. Проведены тематические информационные встречи. Организованы групповые и индивидуальные консультации о последствиях получения «серой» заработной платы, информирование по вопросам пользования картой «МИР». Организованы лекции для учеников школы на тему «От первой работы к первым деньгам: юридические аспекты». Проведен тренинг «Я в себя верю!» – о возможностях открытия собственного дела и реализации бизнес-идей. Обеспечено участие граждан из числа признанных безработными и ищущими работу во всероссийском онлайн зачете по финансовой грамотности. Проведена групповая консультативная работа с гражданами по вопросам обеспечения сохранности накопленных средств. Проведена викторина «Знатоки финансовой грамотности» с безработными гражданами. Совместно с представителями СФР по Амурской области было организовано и проведено мероприятие «Пенсия как основа финансовой грамотности» для безработных граждан. В рамках «Женского клуба» были проведены мероприятия «Мама в финансах», «Будь в курсе», «ДаМыВделе», в т. ч. с участием представителей центра «Мой бизнес», 326 человек стали участниками тематических мероприятий и получили информацию об открытии собственного дела, приняли участие в заседаниях Бизнес-школы предпринимателей.

Кроме того, проведены групповые занятия по социальной адаптации для различных категорий граждан, по проведению обучающих курсов по направлению «Цифровая грамотность». В рамках женского клуба «Вдохновение» женщины принимали участие во встрече «Как организовать бизнес», 8 человек получили статус налогоплательщика на профессиональный доход. Министерством образования и науки Амурской области в мероприятиях по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры приняли участие 51 161 чел. На всех сайтах образовательных организаций и управлений образования муниципальных образований

Амурской области создан раздел «Финансовая грамотность», в социальной сети ВКонтакте, Телеграмм-каналах образовательных организаций расположены материалы о повышении финансовой грамотности и формировании финансовой культуры.

Региональный конкурс для педагогических работников образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Амурской области, которые охвачены образовательными программами, содержащими элементы финансовой грамотности, в том числе финансовой киберграмотности, и элементы формирования финансовой культуры, в целях выявления лучших педагогических практик при обучении финансовой грамотности, в том числе финансовой киберграмотности, и формировании финансовой культуры «Лучшая методическая разработка по финансовой грамотности» запланирован на сентябрь 2025 г.

В рамках региональной научно-практической конференции, проводимой БФЭК, был организован и проведен круглый стол «Опыт и тренды развития финансовой грамотности в Дальневосточном Федеральном округе». Участие приняли основные исполнители программы: министерство финансов Амурской области, Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации, а также представители профессиональных образовательных учреждений, школ и дошкольных образовательных учреждений. Всего 30 участников. О возможности участия в региональной НПК проинформированы 5 колледжей и 3 школы. Отделением по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации проведено 83 мероприятий, охват 3316 человек. В онлайн-уроках Банка России приняли участие 267 школ и 6 колледжей. УФНС России по Амурской области, в рамках программы организованы семинары, направленные на повышение финансовой грамотности безработных граждан и граждан, находящихся в поисках работы на территории Центра занятости населения в г. Благовещенске, на тему: «Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя», «Как стать самозанятым», «Выбор системы налогообложения» (принято участие в восьми мероприятиях). Министерством социальной защиты населения Амурской области, для граждан с низким уровнем дохода, лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, неработающего населения, лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации 11 учреждениями социального обслуживания населения в отчетном периоде было проведено 26 мероприятий (игры, онлайн занятия, беседы и т. д.) с охватом 293 человек. Для 40 граждан пожилого возраста проведено 8 мероприятий. Партнёрами проведения мероприятий выступали: специалисты УФНС России по Амурской области, управляющий отделением социального фонда по Амурской области, руководители клиентских служб ОСФР в муниципалитетах, специалисты прокуратуры, представители банков.

Благовещенским финансово-экономическим колледжем, совместно с министерством финансов Амурской области, организован и проведен Региональный этап Всероссийского семейного фестиваля сбережений и инвестиций. Призеры фестиваля отмечены дипломами и памятными подарками. Всего 46 участников. Семья Павловых, как победитель регионального этапа, приняла участие в Федеральном этапе в г. Москве, где заняла 2 место. Также организован и проведен Региональный тур Чемпионата по финансовой грамотности среди лиц пенсионного возраста. Участие приняли основные исполнители программы: министерство социальной защиты населения Амурской области, министерство финансов Амурской области. Всего 46 участников.

С 1 января 2024 г. вступило в силу распоряжение Правительства Российской Федерации от 24 октября 2023 г. № 2958-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года» (далее – Стратегия). Стратегия определяет приоритеты, цели, задачи и инструменты их достижения на период до 2030 г. в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан, укрепления системы финансового образования и просвещения, обеспечения прав и интересов потребителей финансовых услуг, финансовой безопасности граждан.

Целью Стратегии является формирование к 2030 г. у большинства граждан Российской Федерации ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик), способствующих финансовому благополучию гражданина, семьи и общества, в том числе через формирование компетенций по финансовой грамотности, расширение практических навыков и опыта принятия финансовых решений, обеспечение надежности функционирования финансовой системы.

Основы финансовой грамотности изучаются на всех уровнях образования – от личных финансах и потребительских кредитах рассказывают не только студентам и школьникам, но и воспитанникам детских садов.

Основными направлениями реализации Стратегии являются:

- информационно-просветительская деятельность;
- образовательная деятельность;
- подготовка кадров в сфере финансовой грамотности;
- взаимодействие с финансовыми организациями;
- взаимодействие с бизнесом;
- взаимодействие с гражданским обществом и некоммерческими организациями;
- развитие международного сотрудничества;
- развитие практик инициативного бюджетирования, иных практик, а также обеспечение открытости бюджетной информации.

Реализация целей Стратегии осуществляется в соответствии с Планом («дорожной картой»), включающий в себя несколько направлений:

- информационно-просветительская работа, которая предполагает активное продвижение знаний об ответственном заимствовании, культуре сбережений, инвестировании, навыках безопасного пользования цифровыми финансовыми технологиями.

- образовательная деятельность, в рамках которой планируется разработка критериев и требований к новым образовательным программам, создание и внедрение таких программ, содействие разработке цифровых образовательных продуктов, в том числе в форме игр, внедрение и продвижение лучших педагогических практик повышения финансовой грамотности.

- взаимодействие с финансовыми организациями и бизнесом, которое предполагает создание на их базе центров финансового просвещения для сотрудников компаний. Также стратегия подразумевает вовлечение бизнеса в реализацию волонтерских проектов в области финансового просвещения.

Результатом реализации Стратегии должно стать осознанное поведение большинства граждан на финансовом рынке, понимание ими сути финансовых операций, особенностей и рисков, умение их минимизировать, а также рост использования различных финансовых инструментов.

В 2024 г. Роспотребнадзор продолжил свою работу по выполнению Плана мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии.

В рамках исполнения Плана мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии Роспотребнадзором был разработан и направлен в Минфин России письмом от 20 марта 2024 г. № 02/4703-2024-23 ведомственный план мероприятий на 2024–2030 гг. по реализации Стратегии.

Территориальные органы и организации Роспотребнадзора обеспечили выполнение мероприятий ведомственного плана по реализации Стратегии по всем направлениям, а именно:

1. Разработка и распространение информационно-просветительских материалов по вопросам финансовой грамотности и финансовой культуры граждан в целях защиты их потребительских прав, в том числе с учетом особенностей действия законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации на территории ДНР, ЛНР, Херсонской и Запорожской областей.

Всего распространено 128 611 информационно-просветительских материалов, в том числе 69 143 распространено территориальными органами Роспотребнадзора и 59 468 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество информационно-просветительских материалов было распространено: Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю (17 500), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» (11 876), Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (10 750), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае» (9765), Управлением Роспотребнадзора по Республике Тыва (3950).

Размещенные информационные материалы охватывали широкий круг вопросов в области финансовой грамотности, так, например, специалистами Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю размещены: «Как безопасно пользоваться терминалами для оплаты услуг», «Мошенничество с банковскими картами», «О мерах безопасного использования банковских карт», «Цифровые финансовые услуги – что это?», «Безопасное использование мобильного и интернет-банков», «Вы скоро останетесь без связи: мошенники стали выдавать себя за сотовых операторов», «Осторожно! Финансовые мошенники», «Рекомендации потребителям финансовых услуг», «Что делать потребителям финансовых услуг в случае нарушения прав», «Способы от мошенничества с пластиковыми картами» и др.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Тыва были размещены памятки: «Потребительский кредит», «Кредитная карта», «Микрофинансирование, кредитные потребительские кооперативы», «Дебетовые карты», «Платежные услуги», «АвтокредитЫ», «Как напомнить о долге и вернуть деньги», «Блокировка сомнительных переводов», «Права потребителя при получении банковских услуг», «Автострахование («Автокаско»); «Автострахование («ОСАГО»))» и др.

2. Создание и размещение на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет материалов, касающихся вопросов повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры для различных целевых групп населения.

Всего создано и размещено 4923 материала, в том числе 2578 – территориальными органами Роспотребнадзора и 2345 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество материалов размещены на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Чувашия» (500), Управлением Роспотребнадзора по Московской области (215), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» (175), Управлением Роспотребнадзора по

Свердловской области (172), Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (132), Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области (116).

Так, например, специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Чувашия» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещены следующие материалы: «Новые условия по кредитным договорам», «Новые правила ОСАГО», «Что делать, если с банковской карты украли деньги», «Интернет – мошенничество», «Чем отличается рассрочка от кредита», «Инструкция при пользовании кредитной картой», «Куда обращаться с жалобой на Банк?», «Как не стать жертвой мошенников», «Основные правила защит прав потребителей финансовых услуг», «Памятка потребителю финансовых услуг», «Личная финансовая безопасность», «Микрозаймы: риски и последствия для потребителей», «Финансовые услуги для ребенка» и др.

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещены следующие материалы: «Мошенники обманывают администраторов и владельцев Telegram-каналов», «Что нужно знать перед тем, как взять кредит?», «Финребус», «Будьте бдительны: в Telegram появилась схема мошенничества под видом «советов по безопасности», «Идеальная кредитная история», «Могут ли мошенники позвонить в банк от имени клиента и списать деньги со счета или взять кредит», «Инвестируйте в мой проект-разбогатеете. Новый вид мошенничества», «Мошенничество через QR-код. Как не потерять деньги», «Пользоваться услугами финорганизаций и не знать проблем? Легко!», «Закон о самозапрете кредитов. Что важно знать», «Экономика кредита: как устроен кредит и как его просчитать?», «Можно ли заработать на кешбэке», «Как мошенники выдают себя за работодателей «Заполните анкету», «Осторожно: дипфейки. Как мошенники используют виртуальных двойников», «Как вернуть налоги, если взяли ипотеку», «Как уберечь пожилых родственников от телефонных мошенников», «Отказали в кредите – причины», «Как не стать жертвой мошенников в интернете», «Осторожно, мошенники в Телеграмме», «Дети и деньги, как оформить банковскую карту ребенку» и др.

3. Организация и проведение совместно с образовательными учреждениями, органами управления образованием в субъектах Российской Федерации, представителями общественных объединений потребителей олимпиад, конкурсов, тематических потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений.

Всего организовано и проведено 6286 мероприятий среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений, в том числе 3644 – территориальными органами Роспотребнадзора и 2642 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество мероприятий среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений проведено ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» (934), Управлением Роспотребнадзора по Астраханской области (485), Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (230), Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области (207), Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю (204), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» (160), Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области (157), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» (135), Управлением Роспотребнадзора по Мурманской области (134).

Так, например, специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» проведено 235 «круглых столов», 84 семинара, 430 бесед, тренингов, факультативных занятий, 185 лекций по защите прав потребителей финансовых услуг, в т. ч. на занятиях гигиенического обучения среди профессиональных групп населения. Распространено 11 876 памяток с разъяснениями законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан приняли участие: в семинаре на информационной площадке в общеобразовательной школе с. Субханкулово Туймазинского района Республики Башкортостан в рамках «Диалогов о финансах»; в семинарах: «Об участии в «Днях карьеры» в Уфимском филиале Финансового университета при Правительстве Российской Федерации»; «Об участии в V Всероссийской научно-практической конференции «Современные аспекты трансформации финансово-кредитной системы»»; «Об итогах проведения мероприятия по повышению финансовой грамотности «Диалоги о финансах»» в г. Стерлитамак. Проведены мероприятия «Урок финансовой грамотности» в следующих образовательных учреждениях: МБОУ СОШ № 6 г.о Кумертау, МОБУ «СОШ № 8» г. Мелеуз МР Мелеузовский район, МОБУ «Лицей № 6» г. Мелеуз МР Мелеузовский район, МАОУ «СОШ № 5» г.о.г. Стерлитамак; МАОУ «СОШ № 20» г.о.г. Стерлитамак. Специалистами Управления проведены семинары по финансовой грамотности в следующих учреждениях: АНПОО «Бирскооптехникум» г. Бирск, Колледже Бирского филиала «Уфимского университета науки и технологий», МБОУ СОШ с. Баженово МР Бирский район, МОАУ СОШ № 3 г. Нефтекамск, МОАУ СОШ № 10 г. Нефтекамск; ГАПОУ «Нефтекамский нефтяной колледж» РБ, МБОУ СОШ им. Исхакова А.С. Учалинский район; ЧОУ «Уральский РЭК», г. Белорецк; МБОУ СОШ с. Красная Башкирия Абзелиловского р-на, МОБУ СОШ № 18 г. Белорецк; МОБУ СОШ № 8 г. Белорецк; МОБУ СОШ с. Тирлянский Белорецкого р-на; МОБУ СОШ № 1 с. Инзер Белорецкого р-на; МДОБУ детский сад № 3 г. Белорецк; МОБУ СОШ с. Старосубхангулово Бурзянского р-на; МОБУ СОШ с. Зигаза Белорецкого р-на; ГАПОУ РБ «Белорецкий медицинский колледж», ГБПОУ «Белорецкий металлургический колледж», МБОУ СОШ с. Ташбулатово Абзелиловского р-на, МОКУ СОШ с. Узянбаш, Белорецкого р-на.; МБОУ СОШ Старо-Мухаметово Кигинский район, МБОУ СОШ с. Рухтино Дуванский район, МБОУ СОШ № 2 с. Малояз Салаватский район, МБУК «Месягутовская центральная межпоселенческая библиотека» МР Дуванский район РБ, МБОУ СОШ с. Рухтино Дуванский район, РИК «Дуванский вестник» МР Дуванский район, МФЦ Дуванский район, МФЦ Белокатайский район, БПОУ РБ ЗАПК (г. Баймак), ГБПОУ РБ СПМК (г. Сибай), Башкирский лицей им.Уметбаева (г. Сибай), СОШ № 2, 5, 10 ГО г. Сибай; Проведен урок в МАОУ СОШ № 8 г. Туймазы «ДЛЯ ЧЕГО ГОСУДАРСТВО ЗАНИМАЕТСЯ ПОВЫШЕНИЕМ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ»; В ГАПОУ ТГЮК г. Туймазы проведено мероприятие «ЧТО ЗНАЧИТ БЫТЬ ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫМ И ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО ДЛЯ ЛЮБОГО ЧЕЛОВЕКА»; В МБОУ СОШ № 18 г. Октябрьский проведено мероприятие «ДЛЯ ЧЕГО ГОСУДАРСТВО ЗАНИМАЕТСЯ ПОВЫШЕНИЕМ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ»; В МАОУ СОШ № 1 г. Белебей проведено мероприятие «ЧТО ЗНАЧИТ БЫТЬ ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫМ И ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО ДЛЯ ЛЮБОГО ЧЕЛОВЕКА»; проведены лекции в 5 дошкольных учреждениях, общеобразовательной школе и ГАПОУ БАСК; проведены мероприятия в благотворительной мастерской «Добро и забота», в МБОУ ЦРР-д/с «Колосок», в Давлекановском филиале ГАПОУ БАСК г. Давлеканово и в ССОП АО «УАПО» – ДДОУ «Детский сад № 192». Проведена лекция в МОБУ Школа



«Гармония» с. Миловка; о проведении онлайн уроков по финансовой грамотности в рамках Всероссийских просветительских эстафет «Мои финансы».

4. Организация и проведение мероприятий (конференций, совещаний, анкетирования, «круглых столов») с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей для обсуждения актуальных проблем, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг, в том числе повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры, а также организация «горячей линии» для потребителей по данной тематике.

Всего организовано и проведено 1735 мероприятий с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей, в том числе 1374 – территориальными органами Роспотребнадзора и 361 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество мероприятий (конференций, совещаний, анкетирования, «круглых столов») с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей для обсуждения актуальных проблем, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг, в том числе повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры, а также организация «горячей линии» для потребителей по данной тематике проведено Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области (236), Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (210), Управлением Роспотребнадзора по Ульяновской области (127), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» (65), Управлением Роспотребнадзора по Ленинградской области (52), Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю (51), Управлением Роспотребнадзора по Республике Тыва (49).

Так, например, специалистами Управления Роспотребнадзора по Калининградской области проведены: семинар с представителями общественных организаций по теме: Возврат страховой премии после погашения кредита; круглый стол с представителями Министерства финансов Калининградской области по темам: Права потребителя при заключении кредитного договора; О навязывании добровольного страхования; консультативный совет по вопросам: О федеральном законе, направленном на повышение уровня защиты прав потребителей; Об итогах проведения мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей. Совместно с Министерством финансов проведено выездное консультирование граждан Калининградской области в 6 МФЦ по тематике «Безопасные финансы». Кроме того, специалисты Управления принимали участие в Ежегодном социологическом исследовании по оценке индикаторов по финансовой грамотности за 2024 г.; консультировали по телефону «горячей линии» через форму обратной связи на сайте Программы Калининградской области «Эффективные финансы».

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан совместно со студентами АГУ и МГТУ, военнослужащими Майкопской бригады проведен круглый стол на тему «Справедливый и ответственный Искусственный интеллект для потребителей», посвященный Всемирному дню защиты прав потребителей. Также совместно со студентами АГУ, читателями и работниками Национальной библиотеки специалистами Управления проведено заседание Центра потребительской информации на темы: «Потребитель под защитой закона» и «Финансовый консультант для потребителя». Специалистами Управления с участием

членов межведомственной рабочей группы проведен круглый стол на тему: «Финансовая грамотность в современном мире» и др.

5. Участие представителей Роспотребнадзора в деятельности Межведомственной координационной комиссии по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 г. (далее – Комиссия), а также в деятельности профильных комитетов, созданных при Комиссии.

Всего принято участие в проведении 99 мероприятий Межведомственных координационных комиссий и профильных комитетов, в том числе 84 – территориальными органами Роспотребнадзора и 15 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее участие в проведении мероприятий Межведомственных координационных комиссий и профильных комитетов приняли представители Управления Роспотребнадзора по Владимирской области (6), Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области (6), управлений Роспотребнадзора по Удмуртской Республике (4), Саратовской области (4), Забайкальского (4), Красноярского (4) и Краснодарского (4) краев, Владимирской области (4).

6. Участие представителей территориальных органов Роспотребнадзора в работе координационных органов соответствующих субъектов Российской Федерации в разработке и реализации стратегических документов, направленных на повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры потребителей в целях защиты их потребительских прав.

Всего принято участие в проведении 123 мероприятий координационных органов соответствующих субъектов Российской Федерации, в том числе 102 – территориальными органами Роспотребнадзора и 21 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

В свою очередь обеспечение взаимодействия между участниками региональной системы защиты прав потребителей осуществляется в рамках функционирования межведомственных органов (советов, комиссий, рабочих групп и т. д.), создаваемых исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

В 2024 г. в **76 субъекте Российской Федерации** при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы (межведомственные координационные советы, координационные советы и комиссии) по вопросам защиты прав потребителей с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества, иных органов и организаций.

В 6 субъектах Российской Федерации: Республике Адыгея, городе Москве, Херсонской и Запорожской областях, Донецкой и Луганской народных республиках совещательный орган по вопросам обеспечения защиты прав потребителей не создан.

В 7 субъектах Российской Федерации: Ивановской, Курской, Омской, Тверской, Тульской и Ярославской областях, Ямало-Ненецком автономном округе рассмотрение вопросов в сфере защиты прав потребителей включено в задачи и функции иных совещательных органов, образованных при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации.

Так, в Тверской области в рамках реализации данного поручения постановлением Губернатора Тверской области № 135-пг от 1 сентября 2017 г. создана Комиссия по содействию развитию конкуренции и обеспечению социально-

экономической стабильности, в задачи и функции которой включено рассмотрение вопросов в сфере защиты прав потребителей.

На территории Ярославской области действующим совещательным органом является Межведомственная комиссия по вопросам потребительского рынка, состав которой утвержден распоряжением Губернатора области от 1 ноября 2012 г. № 582-р (в редакции распоряжения Губернатора Ярославской области от 22 января 2024 г. № 18-р), в компетенцию которой входит рассмотрение вопросов по защите прав потребителей.

Вопросы в области защиты прав потребителей в Курской области рассматриваются в рамках проведения заседаний Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Курской области, состав которой утвержден постановлением Губернатора Курской области от 2 апреля 2015 г. № 156-пг.

Полномочиями по вопросам защиты прав потребителей наделен Совет по инвестиционной деятельности и развитию конкуренции при Губернаторе Омской области, созданный в соответствии с Указом Губернатора Омской области от 1 июля 2013 г. № 97.

В целом, совещательные органы при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации, рассматривающие вопросы в сфере защиты прав потребителей образованы **в 83 субъектах Российской Федерации**.

Так, например, постановлением Правительства Камчатского края от 21 августа 2020 г. № 344-П образован Межведомственный совет по вопросам защиты прав потребителей в Камчатском крае (далее – Совет).

Совет является постоянно действующим координационно-совещательным органом, образованным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей в Камчатском крае, а также для обеспечения согласованных действий исполнительных органов Камчатского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных объединений потребителей, отделения по Камчатскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации и иных организаций.

Основной целью Совета является повышение эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей в Камчатском крае.

К основным задачам Совета относятся, в том числе:

- формирование единых подходов к реализации государственной политики по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей, разработка совместных мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, формирование комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением жителей Камчатского края товарами (работами, услугами) надлежащего качества и безопасными для жизни, здоровья;

- совершенствование системы информационного обеспечения населения, производителей и лиц, реализующих товары и услуги на территории Камчатского края, в сфере защиты прав потребителей.

В 2024 г. проведено одно заседание Совета, на котором рассмотрены вопросы по цифровой маркировке, как средства защиты прав потребителей от покупки небезопасных товаров и защите прав потребителей при реализации программ дополнительного образования детей в Камчатском крае.

Кроме того, распоряжением Правительства Камчатского края от 29 декабря 2018 г. № 550-РП (с изменениями распоряжение Правительства Камчатского края от 19 августа 2020 г. № 342-РП) образован Координационный совет по повышению финансовой грамотности населения Камчатского края, задачей которого является содействие повышению финансовой грамотности населения, расширению форм и методов финансового образования (Информация размещена в сети Интернет на интернет-портале правовой информации [pravo.gov.ru](http://pravo.gov.ru)).

Совет является постоянно действующим координационно-совещательным органом, образованным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей в Камчатском крае, а также для обеспечения согласованных действий исполнительных органов государственной власти Камчатского края, территориальных федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных объединений потребителей, отделения по Камчатскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации и иных организаций.

В 2024 г. проведено 2 заседания Совета, на котором рассмотрены вопросы:

1. О реализации планов мероприятий региональной Программы Камчатского края «Повышении финансовой грамотности населения Камчатского края на 2020–2023 годы» (далее – Программа) за 2023 г.

2. Автоматизация Представления отчетности по региональной Программе.

3. Взаимодействие исполнителей региональной Программы при участии в массовых мероприятиях в Камчатском крае с целью продвижения материалов по финансовой грамотности.

4. О реализации проекта Отделения Банка России «Финвахта-доступно о главном».

Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, в пределах установленных полномочий, рассмотрение вопросов по повышению качества и безопасности продукции и услуг, осуществляется в рамках функционирования межведомственных органов, в составе которых участвуют на постоянной основе руководитель Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю, сотрудники отдела защиты прав потребителей Управления:

- Координационный совет по развитию туризма в Камчатском крае (постановление Губернатора Камчатского края от 6 февраля 2009 г. № 32) (с изменениями постановление губернатора Камчатского края от 22 января 2021 г. № 6);

- Комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Камчатском крае (распоряжение Губернатора Камчатского края от 31 января 2022 г. № 44-р).

Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей, происходит в рамках функционирования межведомственных органов (советов, комиссий, рабочих групп и т. д.), создаваемых исполнительными органами государственной власти Камчатского края с участием законодательной власти, палаты Уполномоченных, представителей правоохранительных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и бизнеса.

Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей в Камчатском крае достигается при осуществлении комплексного и системного подхода,

основу которого, составляют мероприятия, обеспечивающие защиту потребительских прав граждан и укрепление всей национальной системы защиты прав потребителей.

В целях обеспечения координации и эффективного взаимодействия при осуществлении контроля за соблюдением норм и требований, установленных действующим законодательством в сфере оборота алкогольной продукции, Минэкономразвития Камчатского края, УМВД России по Камчатскому краю, Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю подписано Соглашение о взаимодействии (далее – Соглашение).

Приоритетными направлениями деятельности в сфере защиты прав потребителей в отчетном периоде определены первоочередные меры, призванные повысить гарантированный уровень защиты прав потребителей и минимизацию соответствующих рисков (для жизни, здоровья и имущества потребителей), в первую очередь в таких областях гражданских правоотношений, как сфера финансовых, туристских, медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта, а также розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет.

Взаимодействие всех ветвей власти в Камчатском крае позволяет выявить наиболее актуальные проблемы, с которыми приходится сталкиваться потребителям, обозначить перспективные направления деятельности, что способствует снижению количества правонарушений на потребительском рынке и наибольшей защищенности всех потребителей, повышение потребительской грамотности граждан.

Приказом Управления от 30 июня 2006 г. № 95 (с изменениями от 10 августа 2020 г. приказ № 103) создан Консультативный совет по защите прав потребителей, в состав, которого входят представители органов местного самоуправления, общественных организаций, других заинтересованных служб.

В 2024 г. на базе Управления проведено 2 заседания Консультативного совета по актуальным вопросам защиты прав потребителей, по вопросам повышения эффективности надзора, разработке дополнительных мер, направленных на противодействие незаконному обороту промышленной продукции, вовлечения населения в процесс противодействия незаконному обороту промышленной продукции, об организации контроля в сфере оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации

На базе Управления функционируют Общественный совет по вопросам обеспечения прав и законных интересов субъектов малого и среднего предпринимательства при осуществлении государственного санитарно-эпидемиологического надзора (контроля), защиты прав потребителей на территории Камчатского края (далее – Общественный совет), а также Консультативный совет по защите прав потребителей (далее – Консультативный совет), членами которого являются представители Региональной общественной организации «Союз предпринимателей Камчатского края» (РОО «СИП КК»), Камчатской региональной общественной организации «Защита прав потребителей Камчатского края», Уполномоченный при Губернаторе Камчатского края по защите прав предпринимателей, региональный куратор партпроекта «Единая Россия» «Народный контроль», представители малого бизнеса.

В течение 2024 г. проведено по 2 заседания Общественного совета и Координационного совета.

Эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий по обеспечению защиты прав и свобод человека, проведению согласованной потребительской политики в регионе, созданию условий по выпуску качественной и

конкурентоспособной продукции, предусмотренных в государственных программах Камчатского края:

В Камчатском крае защиту прав потребителей обеспечивает региональная система, состоящая из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, исполнительных органов Камчатского края, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и общественных организаций защиты прав потребителей.

Эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий по обеспечению защиты прав и свобод человека, проведению согласованной потребительской политики в регионе, созданию условий по выпуску качественной и конкурентоспособной продукции, предусмотренных в государственных программах Камчатского края:

– «Развитие экономики и внешнеэкономической деятельности Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 28 декабря 2023 г. № 711-П). Основное мероприятие «Оказание мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства». Субсидия АНО «Камчатский центр поддержки предпринимательства» в целях финансового обеспечения затрат, связанных с оказанием услуг по предоставлению финансовой поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства. Подпрограмма «Развитие торговли и условий для обеспечения защиты прав потребителей в Камчатском крае». В рамках мероприятий подпрограммы, в том числе оказывается поддержка местным бюджетам в целях формирования современной инфраструктуры торговли и повышение уровня доступности товаров для потребителей в Камчатском крае;

– «Развитие физической культуры и спорта в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 27 декабря 2023 г. № 695-П). Мероприятия программы направлены на повышение доступности спортивной инфраструктуры для всех категорий и групп населения,

создание условий для привлечения граждан к систематическим занятиям физической культурой и спортом и другие;

– «Энергоэффективность, развитие энергетики и коммунального хозяйства, обеспечение жителей населенных пунктов Камчатского края коммунальными услугами» (постановление Правительства Камчатского края от 23 января 2024 г. № 17-П). В рамках мероприятий программы населению Камчатского края предоставляются субсидии на оплату жилых помещений и коммунальных услуг и другие;

– «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 29 декабря 2023 г. № 715-П). Основной целью программы является создание необходимых условий для устойчивого и эффективного функционирования предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края. Обеспечение гарантированного и устойчивого снабжения населения региона безопасной и качественной сельскохозяйственной продукцией собственного производства, в количестве, достаточном для формирования правильного и сбалансированного рациона питания;

– «Развитие рыбохозяйственного комплекса Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 28 декабря 2023 г. № 706-П). Основными мероприятиями программы являются создание условий для формирования мощного рыбохозяйственного комплекса, развитие береговой инфраструктуры глубокой переработки, насыщение внутреннего рынка Камчатского края и Российской Федерации качественной рыбной продукцией отечественного производства;

– «Развитие образования в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 29 декабря 2023 г. № 714-П). Мероприятия программы направлены на обеспечение возможности детям получать качественное общее образование в условиях, отвечающих современным требованиям, независимо от места проживания ребенка, создание и внедрение в общеобразовательных организациях цифровой образовательной среды, создание и функционирование системы выявления, поддержки и развития способностей и талантов детей и молодежи, создание условий для эффективной самореализации молодежи, в том числе развитие инфраструктуры, обеспечение функционирования системы патриотического воспитания обучающихся и другие;

– «Развитие здравоохранения Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 22 января 2024 г. № 15-П). В рамках данной программы реализуются мероприятия по совершенствованию первичной медико-санитарной, специализированной, высокотехнологичной медицинской помощи, оптимизации лекарственного обеспечения граждан Камчатского края, формированию здорового образа жизни и профилактике заболеваний, медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения, осуществлению контрольно-надзорных функций в сфере охраны здоровья, развитию информационных технологий в здравоохранении;

– «Развитие внутреннего и въездного туризма в Камчатском крае», (постановление Правительства Камчатского края от 28 декабря 2023 г. № 701-П). В рамках данной программы реализуются мероприятия по развитию туристской инфраструктуры, а также развитию системы подготовки кадров в туризме;

– иных Государственных программах Камчатского края: «Комплексное развитие сельских территорий Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 29 декабря 2023 г. № 722-П); «Формирование современной городской среды в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 13 марта 2024 г. № 103-П); «Развитие транспортной системы в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 31 января 2024 г. № 25-П); «Социальное и экономическое развитие территории с особым статусом «Корякский округ» (постановление Правительства Камчатского края от 29 декабря 2023 г. № 723-П); «Безопасная Камчатка» (постановление Правительства Камчатского края от 28 декабря 2023 г. № 700-П); «Социальная поддержка граждан в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 28 декабря 2023 г. № 697-П).

В 2024 г. в рамках государственных программ Камчатского края реализовано мероприятий на сумму 114,9 млрд руб., что способствует эффективной реализации установленных полномочий исполнительными органами Камчатского края, органами местного самоуправления, в том числе в сфере защиты прав потребителей.

В целях обеспечения защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей Новгородской области при Правительстве Новгородской области создана Областная Комиссия по защите прав потребителей, утвержденная постановлением Администрации Новгородской области от 4 декабря 2009 г. № 438.

Распоряжением Правительства Свердловской области от 12 августа 2010 г. № 1018-РП утверждено Положение о Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области и её состава (далее – Комиссия).

В состав Комиссии вошли представители органов государственной власти Свердловской области, территориальных органов исполнительной власти Российской Федерации, общественных организаций. Возглавил комиссию председатель Правительства Свердловской области, заместителем председателя комиссии является руководитель Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

Основная цель Комиссии – организация взаимодействия исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области и общественных объединений по защите прав потребителей, расположенных на территории Свердловской области, для обеспечения согласованных действий при осуществлении мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

В 2017 г. состав Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области был обновлен и расширен представителями общественных объединений (указ Губернатора Свердловской области от 13 декабря 2017 г. № 644-УГ «О Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области»).

На рассмотрение Комиссии выносятся наиболее актуальные вопросы, требующие координации со стороны Правительства области.

В 2024 г. состоялось 1 заседание Комиссии, на котором были рассмотрены:

– «О государственном докладе «О защите прав потребителей в Свердловской области в 2023 году. Задачи на 2024 год»;

– «Об обеспечении защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг в Свердловской области»;

– «Об обеспечении защиты прав граждан – участников долевого строительства в Свердловской области»

– «О ходе реализации регионального проекта «Чистая вода»»;

– «О запрете продажи безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе энергетических) несовершеннолетним в Свердловской области»;

– «О соблюдении правил оказания услуг экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и инструкторами-проводниками в Свердловской области.

По итогам рассмотрения вопросов принят ряд решений, направленных на реализацию политики по защите прав потребителей в регионе:

1) определить сферы торговли, туризма, гостиничного и экскурсионного обслуживания, транспортных услуг, культурно-развлекательных услуг, юридических, финансовых услуг, жилищно-коммунального хозяйства и строительства, а также сферу электронной коммерции в качестве приоритетных сфер деятельности, в рамках которых осуществляется защита прав потребителей на территории Свердловской области, для членов Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области, состав которой утвержден указом Губернатора Свердловской области от 13 декабря 2017 г. № 644-УГ «О Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области».

2) Министерству агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области, Министерству строительства и развития инфраструктуры Свердловской области, Министерству транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области, Департаменту государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области, Департаменту по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области, Министерству промышленности и науки Свердловской области, Министерству здравоохранения Свердловской области, Министерству энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области в соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, и в целях реализации мероприятий комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 19 апреля



2018 г. № 185-ПП, обеспечить в 2024–2025 гг. исполнение мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области:

- обеспечить информирование потребителей об их правах, а также механизмах их защиты и восстановления, включая распространение информации о функционировании важных информационных ресурсов и программ для потребителей и о возможности получения бесплатной юридической помощи социально уязвимыми категориями потребителей;

- обеспечить мониторинг ситуации на потребительском рынке;

- оказывать содействие общественным объединениям потребителей и органам местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальные образования), при реализации ими мер досудебной и судебной защиты прав потребителей;

- направлять информацию о наличии признаков нарушений прав потребителей в сферах, указанных в пункте 2 настоящего раздела, в Координационную комиссию по защите прав потребителей в Свердловской области для применения мер, направленных на обеспечение защиты прав потребителей, в соответствии с ее компетенцией;

- информировать жителей Свердловской области о выявленных нарушениях и механизмах защиты прав потребителей в сферах, указанных в пункте 2 настоящего раздела, путем размещения соответствующих сведений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области, а также на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области»;

- направить информацию в адрес Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области об исполнении поручений, указанных в подпунктах 3.1–3.6 настоящего пункта.

3) Министерству агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области:

- обеспечить защиту прав потребителей в сфере торговли и общественного питания на территории Свердловской области, в том числе информирование граждан посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- направить в адрес Управления Роспотребнадзора по Свердловской области сводную информацию об исполнении пункта 3 настоящего раздела;

4) Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований:

- размещать информационные материалы о способах защиты нарушенных прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальных сайтах во вкладке «Защита прав потребителей», «Муниципальные новости», на информационном портале «Защита прав потребителей», а также в муниципальных средствах массовой информации;

- организовать разработку, утверждение и (или) актуализацию муниципальных комплексных программ (планов работ), направленных на обеспечение защиты прав потребителей, до 2027 г. с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг с размещением указанной документации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальных сайтах муниципальных образований во вкладке «Защита прав потребителей»;

- организовать работу по информированию и консультированию потребителей по вопросам защиты их прав, в том числе через средства массовой информации и

информационно-телекоммуникационную сети Интернет, а также по досудебной и судебной защите прав потребителей в пределах полномочий;

- направлять информацию о наличии признаков нарушений прав потребителей в сферах, указанных в пункте 2 настоящего раздела, в Координационную комиссию по защите прав потребителей в Свердловской области для применения мер, направленных на обеспечение защиты прав потребителей, в соответствии с ее компетенцией;

5) Рекомендовать общественным объединениям потребителей, расположенным на территории Свердловской области (далее – общественные объединения):

- обеспечивать консультирование потребителей, реализацию мер досудебной и судебной защиты прав потребителей в пределах полномочий;

- направлять информацию о наличии признаков нарушений прав потребителей в сферах, указанных в пункте 2 настоящего раздела, в Координационную комиссию по защите прав потребителей в Свердловской области для применения мер, направленных на обеспечение защиты прав потребителей, в соответствии с ее компетенцией.

6) Департаменту государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области:

- принять дополнительные меры, направленные на уменьшение количества нарушений и количества обращений о нарушениях в сфере жилищно-коммунальных услуг в Свердловской области;

- направить в адрес Управление Роспотребнадзора по Свердловской области информацию об исполнении поручения, указанного в подпункте 2.1 настоящего пункта;

- направить в адрес Первого Заместителя Губернатора Свердловской области А.В. Шмыкова информацию об исполнении поручения, указанного в подпункте 2.1 настоящего пункта.

7) Министерству строительства и развития инфраструктуры Свердловской области:

- при взаимодействии с Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области осуществлять мониторинг строящихся жилых объектов на территории Свердловской области с целью снижения рисков и предотвращения нарушения прав и законных интересов граждан-участников долевого строительства;

- направить в адрес Первого Заместителя Губернатора Свердловской области А.В. Шмыкова информацию об исполнении поручения, указанного в подпункте 2.1 настоящего пункта.

8) Министерству энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области:

- продолжить реализацию регионального проекта «Чистая вода» (Свердловская область);

- принять меры, направленные на увеличение доли населения Свердловской области, обеспеченного качественной питьевой водой из централизованных систем водоснабжения;

- принять меры по своевременной замене и ремонту распределительных сетей водоснабжения.

9) Министерству агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области проработать возможность введения дополнительных мер ограничения продажи безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе энергетических) на территории Свердловской области в соответствии с Федеральным законом от 8 августа 2024 г. № 304-ФЗ «О запрете продажи безалкогольных тонизирующих напитков» (с учетом даты, с которой указанный закон вступает в силу).

10) Департаменту по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области направить в адрес Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области информационные материалы по вопросу соблюдения правил оказания экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и инструкторами-проводниками услуг по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту.

В 2024 г. была продолжена работа координационного Совета при Губернаторе Новосибирской области по вопросам защиты прав потребителей.

В соответствии с планом работы проведены два заседания Координационного Совета (28 июня 2024 г. и 28 декабря 2024 г.) на которых были рассмотрены актуальные вопросы в области защиты прав потребителей: об актуальных вопросах защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей); о защите прав потребителей Новосибирской области при приобретении товаров и услуг, в том числе дистанционным способом; при предоставлении детского оздоровительного отдыха; при оказании услуг связи, жилищно-коммунальных услуг и др.

По итогам проведения заседаний координационного Совета приняты решения, направленные на повышение уровня информированности населения о правах потребителей; на создание благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, в том числе на обеспечение гарантированных прав на социальное обслуживание и меры социальной поддержки; на минимизацию нарушений прав потребителей; в рамках работы Правительства Новосибирской области поручено концептуально поддержать внесение в законодательство российской Федерации изменений и дополнений, направленных на совершенствование правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, в том числе в областях, использующих цифровые технологии, для обеспечения интересов потребителей и повышения эффективности государственного надзора в области защиты прав потребителей; о проработке вопроса по организации обучающих мероприятий для специалистов администраций муниципальных образований Новосибирской области по программе повышения квалификации «Защита прав потребителей» и др.

Работа координационного Совета при Губернаторе Новосибирской области по вопросам защиты прав потребителей в 2025 г. будет продолжена.

Также на территории Новосибирской области осуществляет деятельность Межотраслевой совет потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий при Губернаторе Новосибирской области, образованный постановлением Губернатора Новосибирской области от 23 марта 2017 г. № 51, в целях осуществления механизмов общественного контроля за деятельностью субъектов естественных монополий, осуществляющих деятельность на территории Новосибирской области.

В 2024 г. прошло 3 заседания межотраслевого совета потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий при Губернаторе Новосибирской области на которых было рассмотрено 12 вопросов, в том числе об инвестиционных программах (корректировке инвестиционных программ) в области электроэнергетики, водоснабжения и водоотведения.

#### **4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления**

В национальной системе защиты прав потребителей органы местного самоуправления соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным

законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» решают вопросы местного значения, в том числе используя полномочия, предоставленные Законом «О защите прав потребителей», обеспечивая оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому гражданину.

Данное направление их деятельности приобретает особое значение в ситуации экономической нестабильности, при которой производство и реализация фальсифицированных товаров, необоснованное завышение цен, нарушения правил торговли и обман потребителей недобросовестными участниками рыночных отношений приобретают все большее распространение и носят массовый характер.

Права органов местного самоуправления, закрепленные статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» заключаются в рассмотрении жалоб потребителей и консультировании потребителей по вопросам защиты их прав, обращении в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей) и незамедлительном извещении федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

По данным Федеральной службы государственной статистики, на 1 января 2024 г. в России насчитывалось 17 747 муниципальных образований (без учёта Донецкой и Луганской народных республик, Запорожской и Херсонской областей)<sup>196</sup>.

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления функционируют в 21 субъекте Российской Федерации (в 2023 г. – в 14), или в 161 муниципальном образовании, в количестве 161 самостоятельного подразделения.

Безусловным лидером по организации самостоятельных отделов по защите прав потребителей в муниципальных образованиях в 2024 г. являлась Ростовская область, в которой самостоятельные отделы по защите прав потребителей организованы в 55 муниципальных образованиях. Также показателен эффективный опыт работы органов местного самоуправления в г. Санкт-Петербурге, в котором функционируют 45 самостоятельных отделов по защите прав потребителей, а в Краснодарском крае функционируют 20 таких отделов.

В муниципальных образованиях, где отсутствуют самостоятельные подразделения, исполнение функций по обеспечению защиты прав потребителей в органах местного самоуправления региона возложено на специалистов структурных подразделений (подразделения потребительского рынка и защиты прав потребителей, правовые и юридические службы, подразделения по экономике и финансам и другие). Так, в 48 субъектах Российской Федерации (в 1563 муниципальном образовании) 1820 человек исполняют функции по обеспечению защиты прав потребителей.

В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей. В 2024 г. приняты и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей в 33 субъектах Российской Федерации: Свердловской области (94), Красноярском крае (56), Ростовской области (55), Ульяновской области (47), г. Санкт-Петербурге (45), Самарской области (40), Саратовской области (36), Республике Башкортостан (32), Брянской области (31), Чувашской Республике (26),

<sup>196</sup>[https://ru.wikipedia.org/wiki/Муниципальное\\_образование](https://ru.wikipedia.org/wiki/Муниципальное_образование)

Ханты-Мансийском автономном округе (26), Иркутской области (25), Вологодской области (24), Новгородской области (22), Амурской области (21), Владимирской области (21), Волгоградской области (17), Белгородской области (16), Кемеровской области (16), Пермском крае (15), Удмуртской Республике (14), Новосибирской области (13), Тюменской области (13), Чеченской Республике (13), Республике Бурятия (9), Нижегородской области (10), Воронежской области (7), Ленинградской области (6), Курской области (3), Тамбовской области (3), Приморском крае (3), Республике Марий Эл (2), Республике Саха (Якутия) (2). При этом в 5 субъектах Российской Федерации – городе Санкт-Петербурге, Ростовской области, Республике Марий Эл, Воронежской и Иркутской областях – принятые муниципальные программы имеют финансовое обеспечение за счет средств местного бюджета муниципальных образований.

Так, например, в Свердловской области органами местного самоуправления в 2024 г. программы по защите прав потребителей реализовывались во всех 94 муниципалитетах.

По данным на 1 января 2025 г. в 69 муниципальных образованиях Свердловской области имеются специалисты, занимающиеся полностью или частично защитой прав потребителей (в г. Екатеринбург – Муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский муниципальный Центр защиты потребителей»).

В 2024 г. в органы местного самоуправления региона поступило 5626 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Наибольший удельный вес в структуре обращений, рассмотренных специалистами муниципальных образований, занимают жалобы на ЖКХ (35,1 %), реализацию непродовольственных товаров (27,8 %), прочие виды деятельности (11,4 %), бытовые услуги (7,5 %), транспортные услуги (4,0 %), финансовые услуги (3,8 %), торговлю пищевыми продуктами (2,7 %), образовательные услуги (1,8 %), медицинские услуги (1,7 %), услуги связи (1,5 %), туристские и экскурсионные услуги (0,9 %), долевое строительство (0,8 %), юридические услуги (0,4 %), общественное питание (0,4 %), культурно-развлекательные услуги (0,2 %), гостиничные услуги (0,1 %).

Специалистами органов местного самоуправления оказано 8,5 тыс. консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей (29,0 % – по вопросам ЖКХ, 27,4 % – по вопросам торговли непродовольственными товарами, 9,3 % – по вопросам оказания бытовых услуг, 7,4 % – по вопросам торговли продовольственными товарами, 7,3 % – по прочим видам деятельности, 4,7 % – по вопросам оказания транспортных услуг, 3,1 % – по вопросам оказания финансовых услуг и др.), оказана правовая помощь в составлении 39 исков потребителям по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей.

В 2024 г. специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области подано 18 извещений о ненадлежащем оказании услуг (реализации товаров).

В Ростовской области во всех 55 муниципальных образованиях области утверждены программы по защите прав потребителей. В 30 муниципальных образованиях на реализацию программных мероприятий предусмотрено финансирование.

Кроме того, во всех муниципалитетах созданы Межведомственные комиссии по вопросам защиты прав потребителей, общее количество рассмотренных вопросов на заседаниях МВК в 2024 г. составило 792.

Во всех муниципальных образованиях Ростовской области действуют структурные подразделения по защите прав потребителей, где население может получить бесплатную профессиональную консультационную помощь у специалистов

администратий. По состоянию на 1 января 2025 г. защиту потребителей в муниципальных образованиях области осуществляли 116 специалистов.

Специалистами муниципальных образований в 2024 г. были проконсультированы 88 564 потребителя, в досудебном порядке урегулировано 20 % потребительских споров от общего количества поступивших письменных обращений, что соответствует прогнозным показателям государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика».

Чаще всего потребители в 2024 г. обращались в администрации муниципальных образований области для получения консультаций по вопросам в сфере транспортных услуг (66,6 % обращений), на втором месте обращения потребителей, связанные со сферой ЖКХ (15 %), 9,5 % жителей жаловались на услуги в сфере торговли.

В 2024 г. представителями муниципальных образований области в адрес хозяйствующих субъектов было составлено 1047 претензий об удовлетворении требований потребителей, подано 50 исковых заявлений в суд.

Вместе с тем, в отсутствие муниципальных программ по защите прав потребителей в 56 субъектах Российской Федерации в целях реализации полномочий по защите прав потребителей ОМС разработаны комплексные планы по защите прав потребителей и подпрограммы в рамках иных муниципальных программ, включающие в себя задачи и мероприятия по защите прав потребителей. В Республике Татарстан в 45 муниципальных образованиях разработаны и действуют комплексные планы по защите прав потребителей.

Особое значение имеет взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с ОМС в рамках заключенных соглашений, целью которых является определение порядка взаимодействия с целью координации деятельности по развитию правовой грамотности потребителей, субъектов предпринимательской деятельности, по пресечению фактов нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей на территориях муниципальных образований.

Эффективность работы органов местного самоуправления подтверждается также информацией, представленной территориальными органами Роспотребнадзора. В 2024 г. в органы местного самоуправления поступило на рассмотрение 271 120 обращений (в 2023 г. – 301 385) обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, из них доля письменных обращений составила 47 % (127 426), а устных – 53 % (143 694).

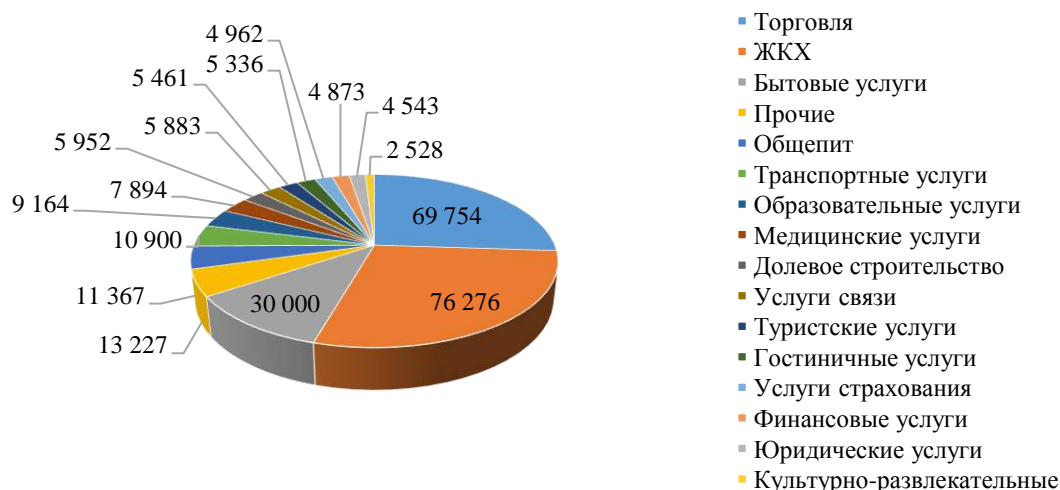
По сравнению с 2023 г. количество обращений, поступивших в 2024 г. в органы местного самоуправления, снизилось на 30 265 (10 %) обращения.

Результаты анализа структуры обращений по итогам 2024 г. показывают, что наиболее распространенными тематиками обращений потребителей являлись обращения на

- услуги жилищно-коммунального хозяйства – 76 276 (28 %) обращений, связанные с качеством предоставляемых коммунальных услуг; необоснованным изменением тарифов на ЖКХ; отсутствием информации о перерасчете платы в платежном документе, не предоставлением информации о сроках поверки (замены) счетчиков,

- сферу торговли 69 944 (25 %) обращений, связанные с продажей товаров ненадлежащего качества или не соответствующего заказу, нарушением сроков/условий доставки товара; односторонним отказом от исполнения договора купли-продажи продавцом (дистанционная торговля); несоответствием цены товара в чеке цене, указанной на ценнике; отсутствием информации о продавце (исполнителе, изготовителе), нарушением возврата денежных средств и другое;

– бытовые услуги – 30 000 (11 %), услуги общественного питания – 11 367 (4,2 %); транспортные услуги – 10 900 (4,02 %); медицинские услуги – 7894 (2,9 %); финансовые услуги – 4873 (1,8 %), услуги связи – 5883 (2,1 %), долевое строительство – 5952 (2,2 %); услуги связи – 5883 (2,17 %) и др. (рис. 4.2.1).



**Рис. 4.2.1.** Структура обращений в органы местного самоуправления

Наибольшее количество обращений поступило в органы местного самоуправления Ульяновской области (41 314), Краснодарского края (19 667) и Красноярского края (18 173), г. Москвы (18 011), Новосибирской области (15 503), Белгородской области (15 431), Республики Татарстан (14 561) и Новгородской области (10 670).

По статистике большинство обращений граждан носит устный характер. Специалисты консультируют по вопросам защиты прав потребителей как на личных приемах, так и по телефону, участвуют в досудебном урегулировании споров между потребителями и профессиональными участниками рыночных отношений.

Благодаря специалистам органов местного самоуправления в 2024 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 354 926 человек.

Наибольшее количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей провели специалисты органов местного самоуправления Ростовской области (88 564) и Хабаровского края (33 577).

С целью повышения информированности населения по вопросам прав потребителей в различных сферах органами местного самоуправления в 2024 г. проведено 22 068 мероприятий (4115 из которых было проведено для социально-уязвимых категорий граждан), в том числе тематическое консультирование потребителей, встречи с предпринимателями, круглые столы, дни открытых дверей, лекции с учащимися образовательных организаций, просветительские мероприятия для представителей старшего поколения. Также актуальная информация, затрагивающая вопросы прав потребителей, регулярно размещается в электронных и печатных средствах массовой информации.

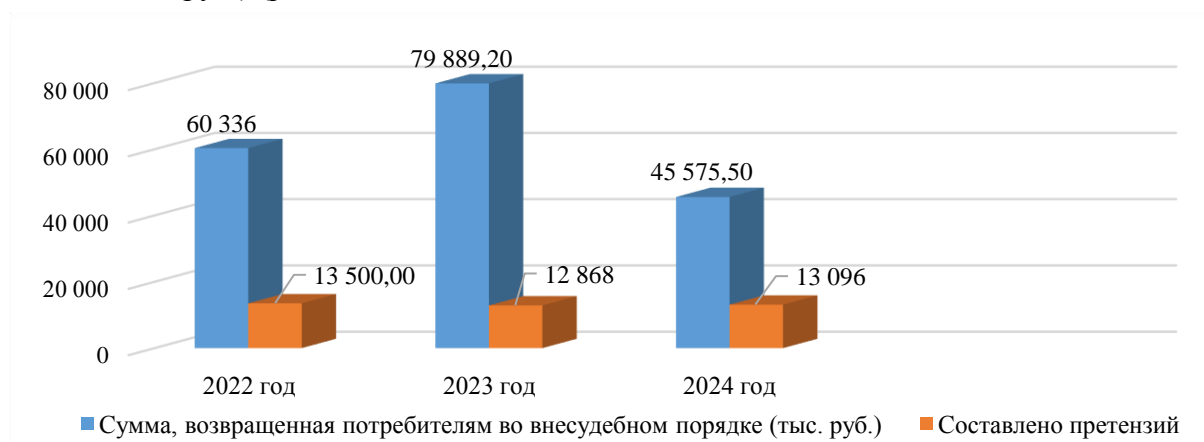
Для обеспечения широкой пропаганды законодательства о защите прав потребителей в 2024 г. органами местного самоуправления во взаимодействии со средствами массовой информации было опубликовано 5680 рубрик на страницах периодической печати, организовывались регулярные выступления или специальные

передачи на радио и телевидении, проводились прямые линии. Кроме того, на официальных сайтах органов местного самоуправления размещено 28 551 материалов по вопросам защиты прав потребителей, а в ходе проводимых информационно-просветительских мероприятий было распространено более 328 175 памяток и буклетов.

Практический опыт информационно-консультационной работы с потребителями показал, что другой действенной формой в работе с потребителями наряду с консультированием является оказание непосредственной помощи в составлении письменных претензий к продавцу (исполнителю), в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 13 096 претензии (в 2023 г. – 12 868 претензий), а также подготовлено 786 проектов исковых заявлений.

Огромное значение в просвещении населения приобрели встречи специалистов органов местного самоуправления с коллективами предприятий, населением по месту жительства. Эти встречи позволили непосредственно проинформировать население по вопросам защиты прав потребителей, оперативно проконсультировать потребителей по конкретным нарушениям их прав, рассказать о работе органов местного самоуправления по осуществлению защиты законных интересов потребителей в муниципальном образовании.

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами, более чем по 30 694 обращениям, что составляет около 12 % от числа принятых, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке. В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 45 575,5 тыс. руб. (2023 г. – 79 889,2 тыс. руб.) (рис. 4.2.2).



**Рис. 4.2.2.** Данные о количестве подготовленных документов для досудебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления и о сумме, возвращенной во внесудебном порядке

Также по-прежнему эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным специалистам органов местного самоуправления в соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей», является возможность обращаться в суды за защитой нарушенных прав. В 2024 г. органами местного самоуправления в защиту прав потребителей было подано 266 исковых заявлений (153 из которых было подано в защиту прав неопределенного круга потребителей). При этом, судебными органами удовлетворено 255 исковых заявлений, 2 исковых заявления не принято судебными органами, по 3 исковым заявлениям заключено мировое соглашение, по 6 исковым заявлениям был отказ от исковых требований по причине их добровольного



исполнения. В свою очередь судами присуждено в пользу потребителей – 17 435 тыс. руб.

В свою очередь, специалисты органов местного самоуправления приняли участие в 102 судебных заседаниях в качестве уполномоченных органов, выступающих в судебном процессе.

Кроме того, органами местного самоуправления было направлено в судебные органы 12 исковых заявлений о прекращении противоправных действий со стороны индивидуальных предпринимателей в части реализации товаров (одежда, обувь, мебель), выполнения работ с нарушением обязательных требований законодательства Российской Федерации и 1 исковое заявление в отношении неопределенного круга потребителей. По результатам рассмотрения 10 гражданских дел, иски удовлетворены.

В федеральные органы исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) в 2024 г. органами местного самоуправления направлено 410 извещений о выявленных по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Так, например, в Красноярском крае насчитывается 17 городских округов, 35 муниципальных районов и 9 муниципальных округов, которые принимают активное участие в создании благоприятных условий для обеспечения прав потребителей в регионе.

Так, в результате реализации в 2024 г. и 1 квартале 2025 г. мероприятия № 5 региональной программы «Разработка (корректировка) муниципальных программ (подпрограмм) по защите прав потребителей на территории муниципального образования Красноярского края» были приняты и утверждены муниципальные программы по защите прав потребителей еще в 23 муниципальных образованиях Красноярского края.

Численность утвержденных и действующих муниципальных программ по защите прав потребителей в крае возросла с 33 до 56.

Силами ОМСУ в 2024 г. Было – рассмотрено 18 173 письменных обращения граждан с жалобами по вопросам защиты прав потребителей, что на 6 % превосходит показатель 2023 г. – 17 181, – проведено 3064 мероприятия по консультированию граждан в сфере защиты прав потребителей (личных приемов, дней юридической помощи, горячих линий, дней консультирования в общественных приемных и т. д.), что на 7 % превышает показатель 2023 г. – 2862, – дано 6985 консультаций в устном порядке по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам в сфере торговли – 567, в сфере услуг – 6281.

В ходе работы по устным и письменным обращениям граждан ОМСУ составлено 83 претензий. Оказана помощь в подготовке 1 искового заявления. Факты обращения в суды в защиту прав потребителей, неопределенного круга потребителей в деятельности ОМСУ в отчетном периоде отсутствуют.

На территории Красноярского края в структуре Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – КГБУ «МФЦ») работает 215 подразделений, общее количество окон приема-выдачи документов – 862 ед., из них:

- 67 структурных подразделений – 649 окон, 7 пунктов – 46 окон,
- 138 территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП МФЦ) – 149 окон, 92 офиса выездного обслуживания – 92 окна,
- 10 центров оказания услуг – 18 окон.

Между Управлением и КГБУ «МФЦ» заключено Соглашение № 925/гу/111 от 1 февраля 2024 г. (далее – Соглашение), предметом которого является реализация Закона «О защите прав потребителей».

В рамках Соглашения КГБУ «МФЦ» обеспечивает в секторах пользовательского сопровождения своих подразделений возможность:

- подачи гражданами обращений (жалоб) в адрес Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в электронном виде (в случае невозможности направления обращений (жалоб) в электронном виде посредством ресурса Роспотребнадзора обеспечивает направление принятых на бумажном носителе обращений (жалоб) в соответствии с требованиями Федерального № 59-ФЗ;

- бесплатного доступа к информационному ресурсу Роспотребнадзора;

- бесплатного доступа для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, к сервису подачи заявлений для проведения профилактических мероприятий Управления.

Кроме того, КГБУ «МФЦ» размещает информацию Управления на информационных стендах в помещениях своих подразделений и на сайте, а также осуществляет информирование граждан о возможности получения в подразделениях КГБУ «МФЦ» вышеперечисленных услуг.

В 2024 г. в КГБУ «МФЦ» принято два обращения граждан о нарушении прав потребителей, которые переданы в адрес Управления.

За 2024 г. Управлением на базе КГБУ «МФЦ» в рамках заключенных Соглашения и Дополнительного соглашения к нему проведено 88 выездных мероприятий по очному консультированию жителей по всему Красноярскому краю.

Основные принципы и порядок организации местного самоуправления в городе Москве, его правовые, территориальные и финансово-экономические основы, государственные гарантии его реализации устанавливает Закон города Москвы 2002 г. № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве».

С 2024 г. в состав города Москвы входит 132 муниципальных образования.

По состоянию на 1 января 2024 г. самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в структуре органов местного самоуправления, в порядке статьи 44 Закона «О защите прав потребителей», не представлены.

Как правило на территории районов города Москвы функции по защите прав потребителей возлагаются на заместителей главы управы по вопросам экономики, торговли и услуг. В работе по защите прав потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют с Управлением и его территориальными отделами.

Указанное взаимодействие осуществляется в формах участия представителей органов местного самоуправления:

- 1) в обмене информацией по соблюдению хозяйствующими субъектами законодательства о защите прав потребителей.

- 2) в консультировании граждан по вопросам защите прав потребителей;

- 3) в рассмотрении письменных и устных обращений и заявлений потребителей;

- 4) в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей и другое.

Кроме того, органы местного самоуправления обращаются за консультациями в Управление и его территориальные отделы или передают на рассмотрение материалы по конкретным нарушениям законодательства о защите прав потребителей.

От органов государственной власти и местного самоуправления за 2024 г. поступило 18 011 обращения, что на 11,1 % меньше по сравнению с 2023 г.

Всего в 2024 г. в Управление Роспотребнадзора по городу Москве поступило и зарегистрировано 95 818 обращений (жалобы) от граждан и юридических лиц, что на

7,8 % больше, чем в 2023 г. (88 392). Обращения по вопросам защиты прав потребителей составили 68 % (60 495) от общего количества обращений, что примерно на уровне показателей прошлого года (в 2023 – 59 661, 2022 – 57 369).

В общем объеме всех полученных в 2024 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей доля заявлений от граждан составила 70,2 % – 42 477 обращений (2023 – 39 412, 2022 – 21 320).

10,7 % жалоб – 6521 обращение направлено для рассмотрения по подведомственности в иные органы и организации, т. к. поднятые в этих жалобах вопросы не относятся к компетенции органов Роспотребнадзора.

4199 (6,9 %) обращений стали основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий. В остальных случаях обращения содержали требования имущественного характера либо отсутствовали основания для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и (или) не соблюдались требования Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»: потребителям давались необходимые разъяснения в рамках законодательства о правах потребителей.

По вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли в 2024 г. поступило 29 403 обращения потребителей что примерно на уровне 2023 г. (29 222), и выше на 13 % чем в 2022 г. (26 064). В 57 % случаев обращения связаны с нарушением прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом.

Жалобы на продажу продовольственных товаров в разрезе вопросов защиты прав потребителей составили 13 % (7405). Прежде всего это вопросы качества продуктов, несоответствия цен и ценников, а также отсутствия маркировки «Честный знак».

Обращения на продажу промышленных товаров составили 8 % (5145). Вопросы о проблемах возврата некачественных товаров и получении денежных средств стали основными, с которыми обращались граждане.

Основными причинами обращений граждан являются: нарушения, связанные с приобретением товаров дистанционным способом: нарушение сроков поставки/недоставка товара; отказ в принятии качественного товара и возврате денежных средств; несоответствие товара заказанному; отсутствие необходимой информации на сайте агрегатора о потребительских свойствах товара и о продавце. В сфере розничной торговли – это приобретение товаров с дефектами, отказ в проведении экспертизы либо проверке качества, реализация без необходимой информации о товаре, изготовителе, гарантийном сроке (сроке годности).

Удельный вес обращений от общего количества поступивших обращений на нарушения в сфере торговли составил в 2024 г. – 48,6 %, в 2023 г. – 48,9 %.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2024 г. в большинстве случаев (62,6 %) жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (2023 – 76,2 %), главным образом связанных с продажей товаров дистанционным способом 57,3 % или 16 853 (2023 – 56,7 % или 16 564). Это связано с увеличением онлайн покупок, которые с каждым годом становятся все популярнее. С развитием маркетплейсов удобство приобретения товаров дистанционным способом уже вошло закономерно в потребительские правоотношения, виден небольшой, но стабильный ежегодный прирост удельного веса обращений в сфере дистанционной торговли.

Количество обращений по вопросам оказания услуг по сравнению с 2023 г. также существенно не изменилось и составило – 31 092 (в 2023 г. – 30 439). Наибольшее число жалоб связано с вопросами бытового обслуживания населения, что в разрезе вопросов защиты прав потребителей составило 12 % (6903 обращения).

Жалобы на финансовые услуги по сравнению с 2023 г. выросли на 16 % и составили – 5648, от общего количества – 9 %, (в 2023 – 4733), основное количество которых связано с банковскими услугами (4157).

Обращения по услугам связи в 2024 г. также выросли на 16 % по сравнению с 2023 г. (3741 против 3149), 6 % от общего числа. Наибольшее количество жалоб поступило на сотовые операторы МТС, Мегафон, Билайн, ТЕЛЕ 2.

Незначительно увеличилось количество жалоб на медицинские услуги по сравнению с 2023 г. (2041 против 2018) и на долевое строительство (202 против 183).

Отмечается увеличение количества обращений на услуги ЖКХ на 12 % (1998 против 1758).

Немного снизилось количество обращений на туристские услуги (725 против 817 в 2023), на платные образовательные услуги (933 против 1087 в 2023 г.), на транспортные услуги (2461 против 2585 – в 2023 г.). По-прежнему большая часть жалоб связана с воздушными видами транспорта (1440 против 1671 в 2023 г.). Основные авиакомпании, на которые поступают жалобы, это «Аэрофлот» и «Победа».

Значительное снижение количества обращений пришлось на культурно-развлекательные услуги и составило 28 % по сравнению с 2023 годом (2144 против 2997).

В то же время, 5141 обращение направлено для рассмотрения по подведомственности в иные органы и организации, т. к. поднятые в этих обращениях вопросы не относятся к компетенции органов Роспотребнадзора.

В остальных случаях обращения содержали требования имущественного характера либо отсутствовало достаточно данных для проведения контрольных мероприятий, а также не соблюдались требования Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

Судебная защита социально незащищенных и малообеспеченных граждан по-прежнему остается одной из приоритетных задач Управления.

В порядке реализации полномочий в установленной сфере деятельности Управлением Роспотребнадзора по г. Москве совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» за 2024 г. дано 3856 заключений и составлено 2117 исковых заявлений в защиту прав потребителей.

По материалам Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» судами за 2024 г. рассмотрено более 4673 дел. В пользу потребителей присуждено более 1 млрд 900 млн (1 млрд 929 млн 655 тыс.) руб., что в 1,2 раза больше чем в 2023 г. (1 млрд 518,7 млн руб.), в т. ч. 34,8 млн руб. – компенсация морального вреда.

Более 76 % рассмотренных материалов от общего числа пришлось на такие сферы деятельности как: долевое строительство жилья, розничная торговля, жилищно-коммунальные услуги и бытовое обслуживание населения.

#### **4.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей**

Особую значимость в деятельности по защите прав потребителей Роспотребнадзор придает гражданским инициативам и поддержке общественного потребительского движения. Представляя собой часть политической системы государства, гражданское общество должно формироваться и развиваться в тесном взаимодействии с органами власти. Так, осуществляя свою деятельность в соответствии со статьей 45 Закона о защите прав потребителей в целях реализации уставных целей, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), среди прочего, вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;

- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов исполнительных органов субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регуливающим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

- участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

В этой связи совершенствованию направлений и механизмов взаимодействия между органами публичной власти всех уровней и гражданским обществом при решении вопросов, связанных с обеспечением защиты прав граждан-потребителей, уделяется особое внимание со стороны государства.

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. Обладая обширными полномочиями в области защиты прав потребителей, общественные потребительские организации большое внимание в своей деятельности уделяют направлению развития правовой и финансовой грамотности потребителей.

В настоящее время по данным Министерства юстиции Российской Федерации зарегистрированы 1095 общественных объединений потребителей, из которых:

– на Центральный федеральный округ приходится **287** общественных организаций потребителей, действующих на территории государства;

– на Приволжский федеральный округ – **251**;

– на Сибирский федеральный округ – **146**;

– на Северо-Западный федеральный округ – **121**;

– на Южный федеральный округ – **120**;

– на Северо-Кавказский федеральный округ – **47**;

– на Дальневосточный федеральный округ – **41**;

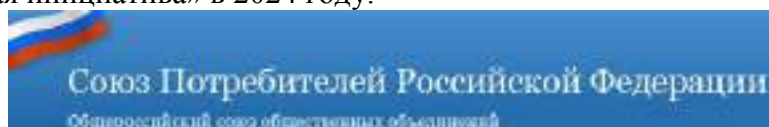
– на Уральский федеральный округ – **82**.

В 2024 году абсолютно во всех субъектах Российской Федерации количество общественных организаций значительно уменьшилось. В Центральном федеральном округе в 2021 году насчитывалось 334 организации, то есть в 2024 году по сравнению с 2021 годом количество организаций уменьшилось на 14 %, соответственно в Приволжском федеральном округе количество общественных организаций уменьшилось на 17 %, в Сибирском федеральном округе на 9 %, в Северо-Западном федеральном округе на 19 %, в Южном федеральном округе на 18 %, в Северо-Кавказском федеральном округе на 19 %, в Дальневосточном федеральном округе на 9 % и в Уральском федеральном округе на 23 %.

Снижение количества общественных организаций произошло за счет ликвидации многих общественных объединений из-за отсутствия финансирования, нехватки профессиональных кадров, отсутствия методического обеспечения по решению конкретных задач.

Основной формой сотрудничества территориальных органов Роспотребнадзора с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) являются соглашения о сотрудничестве, которые направлены на организацию совместной деятельности по информированию, консультированию потребителей, а также участие в судебной защите их прав.

Приводим анализ деятельности общественных объединений потребителей на примере Союза потребителей Российской Федерации, Общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» и общественной организации по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» в 2024 году.



В 2024 году Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) и входящие в него общественные объединения продолжали работу по защите прав потребителей, оказывая правовую, экспертную и просветительскую поддержку, осуществляя общественный контроль соблюдения их прав и представляя их законные интересы перед органами законодательной, исполнительной и судебной власти. Организации – члены СПРФ в 2024 году рассмотрели свыше 23,8 тыс. обращений потребителей. По тематике 42,5 % обращений касались качества непродовольственных товаров, 10,5 % –

жилищных и коммунальных услуг, 6,3 % – качества продовольственных товаров, 5,5 % – нарушения сроков исполнения работ и услуг и правил торговли, 3,1 % – обмена товаров надлежащего качества, безопасности товаров и услуг, качества платных образовательных услуг и финансовых услуг

По всем обращениям потребителям были даны консультации, как правило бесплатные, подготовлено более 2,7 тыс. претензий (из них три четверти были удовлетворены в досудебном порядке) и составлено 960 исковых заявлений. В судах велось 580 дел в защиту прав отдельных потребителей. За год были завершены 373 дела, из них 318 (85 %) в пользу истцов, исполнены 74 % таких решений (больше, чем в предыдущие годы). Было также подано 522 иска в защиту неопределенного круга потребителей и завершено 302 дела по таким искам, из них 95,6 % в пользу истцов. В результате потребителям возмещено более 23 млн руб., в том числе 9 млн руб. по решениям судов.

За год, по заявке СПРФ было выполнено более 2,6 тыс. потребительских экспертиз, в том числе 1,5 тыс. по обращениям потребителей, которые наиболее часто представляли на экспертизу некачественную обувь, одежду, бытовую технику, гаджеты, предметы мебели, спортивный инвентарь. Спросом у потребителей также пользовались строительно-технические экспертизы, экспертизы жилищных и коммунальных услуг, оценка ущерба при протечках и затоплении квартиры.

Проведено более 2 тыс. мероприятий общественного контроля за соблюдением прав потребителей, по результатам подавляющего большинства из них составлены акты о нарушениях, в которых чаще всего фиксировалось ненадлежащее качество товаров, отсутствие или недостаточность информации, отсутствие сертификатов.

СПРФ и его членами постоянно велась просветительская работа посредством выступлений на теле- и радиоканалах и публикаций в печатных СМИ и социальных сетях авторских материалов и интервью о правах потребителей и практике их защиты, комментариев новых законодательных норм, издания и распространения собственных информационных материалов, размещения актуальной для потребителей информации, в том числе новостей, на своих сайтах, проведения уроков в школах.

Представление СПРФ интересов потребителей перед органами власти и ведущими предпринимательскими объединениями систематически осуществлялось на площадках общественных, консультативных и экспертных советов при федеральных и региональных органах власти и профильных подразделений ведущих деловых союзов: Рабочей группы по реализации механизма регуляторной гильотины в сфере торговли и защиты прав потребителей, подкомиссии по совершенствованию контрольных (надзорных) и разрешительных функций федеральных органов исполнительной власти при Правительственной комиссии по проведению административной реформы (РГ ПК), Экспертного совета по развитию торговли и защите прав потребителей при Комитете по промышленности и торговле Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, общественных советов при Роспотребнадзоре, ФАС России, Минтрансе России, Службе Финансового уполномоченного, Контрольного совета Минпромторга России, экспертно-консультативных органов при Роспотребнадзоре, Банке России, Евразийской экономической комиссии, советов и комиссий ТПП РФ, РСПП и Деловой России, Союза участников потребительского рынка, Межотраслевого экспертного совета по развитию потребительского рынка и его Комиссии по применению Кодекса добросовестных практик отношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров, консультативных советов по защите прав потребителей при главах субъектов Российской Федерации и аналогичных совещательных органов в муниципальных образованиях.

Так, в рамках РГ ПК, в составе членов и экспертов которой интересы потребителей представляет только СПРФ, в течение 2024 года обсуждались (с принятием заключений, рассматривавшихся подкомиссией при Правительственной комиссии) проекты следующих нормативно-правовых актов, непосредственно затрагивающих интересы потребителей:

Федеральные законы «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (об ужесточении запрета на навязывание потребителю дополнительных товаров, работ, услуг); «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу законодательных актов (отдельных положений законодательных актов) Российской Федерации», «О внесении изменения в статью 413 части второй Налогового кодекса Российской Федерации», «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (о регулировании ярмарок и розничных рынков); «О внесении изменений в Федеральный закон «О приобретении отдельных видов товаров, работ, услуг с использованием электронного сертификата» (о способе реализации натуральных форм государственной поддержки лиц (инвалидов), имеющих право на получение социального обслуживания); «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (о регулировании обращения биологически активных добавок); «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (об ответственности за нарушение юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем установленного порядка представления уведомлений о начале осуществления предпринимательской деятельности); «О платформенной экономике в Российской Федерации», «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О платформенной экономике в Российской Федерации», «О внесении изменения в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (о регулировании деятельности цифровых платформ, в том числе маркетплейсов).

Постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменения в перечень отдельных видов социально значимых продовольственных товаров, за приобретение определенного количества которых хозяйствующему субъекту, осуществляющему торговую деятельность, не допускается выплата вознаграждения»; «О техническом регламенте «О безопасности химической продукции»; об утверждении Правил маркировки средствами идентификации отдельных видов продукции, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом таких товаров; об утверждении требований к хозяйствующим субъектам, производящим и реализующим потребительские товары, в части обеспечения утилизации отходов потребления этих товаров.

Ведомственные приказы «Об установлении цен, не ниже которых осуществляются закупка (за исключением импорта), поставки (за исключением экспорта) и розничная продажа алкогольной продукции крепостью свыше 28 %» (Минфин России) и «Об утверждении перечня документов, позволяющих установить возраст покупателя безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе энергетических), которые продавец вправе потребовать в случае возникновения у него сомнения в достижении этим покупателем совершеннолетия» (Минпромторг России).

Предложения об утверждении индикаторов риска нарушения обязательных требований в отношении маркировки средствами идентификации отдельных видов продукции, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты



прав потребителей (Роспотребнадзор) и индикаторов риска нарушения обязательных требований в сфере рекламы (ФАС России), а также руководства по соблюдению обязательных требований в сфере рекламы (ФАС России).

При обсуждении этих проектов представители СПРФ выдвигали и поддерживали предложения, обеспечивающие баланс интересов потребителей и бизнеса, которые во многих случаях принимались РГ ПК и влекли корректировку оспариваемых проектов.

На экспертных площадках, в обращениях в федеральные органы власти и публикациях в СМИ СПРФ также представлял свой анализ событий, повлекших значительный вред здоровью и имуществу многих потребителей, среди которых выделялись теракт в «Крокус Сити Холле», большинства жертв которого погибли от воздействия огня и продуктов горения в помещении, где проходил концерт, а также множественные массовые отравления продукцией общепита в разных регионах России. На его основе были подготовлены следующие предложения по повышению безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей:

– законодательно обязать организаторов платных массовых зрелищных мероприятий страховать свою ответственность за здоровье потребителей во время их проведения, при этом выделять стоимость такой страховки в цене билета. По этой стоимости потребитель сможет оценить, насколько он рискует, отправляясь в концертный зал, театр или на стадион. Повышенная стоимость страховки снизит спрос отчасти из-за опасений граждан за свою безопасность, отчасти вследствие удорожания билета, что побудит организаторов массовых мероприятий незамедлительно устранять выявленные страховщиком риски, а стремление страховщика минимизировать выплаты по страховым случаям побудит его строже оценивать риски их наступления и контролировать действия организатора по их снижению.

– законодательно обязать исполнителей услуг общественного питания, а также изготовителей и продавцов продовольственных товаров периодически проходить аттестацию санитарного состояния своих помещений органом Роспотребнадзора или уполномоченной им компетентной государственной организацией с присвоением по ее результатам оценки санитарного состояния по шкале школьных отметок от 2 до 5. Работа получивших «двойку» должна приостанавливаться до устранения нарушений, заслуживших же более высокую оценку обязать довести ее до сведения потребителей: исполнителей услуг общепита и продавцов продовольственных товаров – снаружи у входа в зал, производителей продуктов питания – в составе обязательной информации об изготовителе на упаковке продукта, рядом со своим наименованием и адресом. Нами подготовлен законопроект о внесении соответствующих дополнений в закон о качестве и безопасности пищевых продуктов.

Продолжалось представление в судах интересов пассажиров ПАО «Аэрофлот», пострадавших в результате незаконного отказа авиаперевозчика от исполнения заключенных с ними договоров в октябре 2023 года, где общее количество пострадавших потребителей составило более 3500 человек. ПАО «Аэрофлот» продолжал настаивать на правомерности аннулирования билетов по причине технического сбоя. Однако, как контрольные (надзорные) органы, так и суды не признали такие действия правомерными. Из поданных СПРФ, при поддержке своих членских организаций МОО «Союз пассажиров» и МОО «КлиентПрав», 98 исков в защиту отдельных потребителей с требованием о компенсации морального вреда, в 2024 году окончено рассмотрение по всем делам. Все иски удовлетворены, средняя сумма компенсации морального вреда на одного потребителя составила 13 500 руб.

Также в феврале 2024 года СПРФ предложил, в связи с новой методикой оценки стандартных издержек бизнеса в рамках ОРВ при рассмотрении проектов нормативных

правовых актов, распространить такую оценку и на интересы потребителей посредством учета расходов и убытков потребителей, которые может повлечь проектируемый акт. Такой подход должен способствовать большей справедливости и равенству сторон потребительских отношений.

В марте 2024 года СПРФ предложил ФАС России рассмотреть вопрос о признании владельцев автомобильных брендов лицами, занимающими на российском рынке доминирующее положение и создающими дискриминационные условия как для независимых продавцов и сервисных компаний, так и для собственных дилеров-франчайзи, а также поддержать предложение СПРФ дополнить статью 6 Закона Российской Федерации о защите прав потребителей требованием к изготовителю технически сложных товаров обеспечить продавцам, сервисным организациям и потребителям доступ к своей технической документации, необходимой для качественного обслуживания и ремонта его продукции.

Также в марте СПРФ выступил против законодательной инициативы Минэкономразвития России о предоставлении гостиницам права включать в договоры с потребителями условие о невозвратности предварительной оплаты в случае отказа потребителя от исполнения договора, указав на ущемление такой нормой права потребителя отказаться от исполнения договора об исполнении услуги в любое время при условии возмещения исполнителю суммы, фактически затраченной им на ее исполнение (статья 32 Закона о защите прав потребителей). В обращении к Минэкономразвития России, СПРФ, ссылаясь на опыт реализации аналогичной нормы Воздушного кодекса Российской Федерации, выразил уверенность, что это повлечет перевод наиболее популярных тарифов гостиниц на условие невозвратности, а «возвратные» тарифы станут существенно выше, что ускорит рост цен на их услуги и в перспективе приведет к снижению спроса из-за роста цены и повышения риска потребителя потерять деньги при неблагоприятном изменении личных обстоятельств. Возражая против внесения исключений в статью 32 Закона о защите прав потребителей), СПРФ одновременно предложил дополнить Правила предоставления гостиничных услуг указаниями на способ оценки исполнителем в соответствии с этой статьей фактически понесенных им расходов на исполнение договора к моменту отказа потребителя от его исполнения, учитывающий фактическую загрузку гостиницы, на которую отказ потребителя мог не оказать негативного влияния, а значит и не повлечь расходов исполнителя, требующих возмещения.

В апреле 2024 года СПРФ в порядке участия в ОРВ проектов НПА направил отзывы на проекты приказов Минздрава России и Росстандарта. Приказ Минздрава России о составе автомобильной аптечки для оказания первой помощи пострадавшим в дорожно-транспортных происшествиях было предложено дополнить включением в ее состав йода и/или зеленки в упаковке, не допускающей разрушения при типичных для ДТП механических нагрузках, в отсутствие которых салфетки и бинты, входящие в состав аптечки, придется накладывать на открытые раны пострадавших в ДТП без их предварительной стерилизации.

Проект приказа Росстандарта об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению информации о документах федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов СПРФ не поддержал, поскольку этот проект не предусматривал свободного бесплатного доступа потребителей и иных заинтересованных лиц к информации фонда в автоматическом режиме на его официальном сайте, а требовал, без технической необходимости, обращения к оператору фонда, и не позволял, вопреки Положению об этом фонде, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации, получать копии нужных документов, а лишь их реквизиты, тогда как потребителям,

предпринимателям и надзорным органам нужен бесплатный доступ онлайн к содержанию технических документов, на которые публично ссылается изготовитель в маркировке своей продукции. В отзыве также предлагалось сделать регистрацию стандартов организаций в государственном реестре заявительной, без прохождения предварительной экспертизы, наделив Росстандарт правом признать зарегистрированный документ недействующим, исключить из Реестра и запретить его использование организацией на основании результатов экспертизы его соответствия законодательству, проведенной в установленном порядке за счет любого заинтересованного лица.

В июле 2024 года СПРФ обратился в Верховный Суд Российской Федерации с предложениями по повышению эффективности судебной защиты прав потребителей и снижению нагрузки таких дел на судебную систему. В этом обращении предлагалось:

- наделить суды правом рассматривать иски в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей также в тех случаях, когда полный круг физических лиц, в защиту которых он предъявляется, предварительно известен только ответчику и не может быть известен процессуальному истцу, при этом заведомо включает большое число потребителей, одинаковым образом пострадавших в результате одного или одинаковых действий ответчика, так что их защита в судах в индивидуальном порядке требует от них и судебной системы суммарных издержек, многократно превышающих издержки, необходимые для решения этой задачи посредством одного иска в защиту неопределенного круга потребителей и последующих обращений заинтересованных граждан на основании положительного решения по такому иску в суды по месту своего нахождения за определением размера причитающегося им возмещения;

- признать правомерность судебных исков в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей при отсутствии в них предусмотренного Законом Российской Федерации о защите прав потребителей требования о прекращении противоправных действий ответчика в весьма распространенных ситуациях, когда эти действия носили разовый или краткосрочный характер и к моменту предъявления иска уже завершены. Признание судом их противоправности существенно облегчило бы пострадавшим от таких действий получение возмещения причиненного вреда;

- в порядке законодательной инициативы внести законопроект о дополнении ст. 28.1 КоАП нормой, устанавливающей для органа государственного надзора в сфере защиты прав потребителей преюдицию вступившего в законную силу решения суда по иску в защиту неопределенного круга потребителей о признании действий контролируемого им лица противоправными, позволяющую этому органу применять административной ответственности за признанные решением суда нарушения без проведения контрольных мероприятий с взаимодействием с ответчиком;

Участвуя в международном форуме «Всемирный день качества» (7–10 ноября 2024 года, г. Москва, РЭУ им. Г.В. Плеханова), представители СПРФ призвали бизнес и СМИ воздерживаться от публичного применения к потребителям понятий «экстремизм» и «терроризм», используемых в действующем законодательстве исключительно в отношении тяжких преступлений, предусмотренных соответствующими статьями УК РФ, и обратили внимание, что публичное применение их к потребителям может быть квалифицировано как признак преступлений, предусмотренных статьями 282 и частью 3 статьи 298.1 УК РФ. Также было обращено внимание бизнеса на отсутствие фактов, подтверждающих массовый характер злоупотреблений правом со стороны потребителей, при значительной распространенности злоупотребления правом предпринимателями, игнорирующими законные требования потребителей или отказывающимися в их удовлетворении, а после

взыскания с них за это судом неустойки и штрафа, предусмотренного пунктом 6 статьи 13 Закона Российской Федерации о защите прав потребителей, представляющими себя жертвами потребительского экстремизма, и на ошибочное применение понятия «потребитель» к преступникам, похищающим имущество недостаточно осмотрительных предпринимателей путем злоупотребления их доверием (статья 159 УК РФ) (такой вывод, в частности, отражен в приговоре суда Заводского районного суда г. Саратова от 27 апреля 2024 года по делу № 1-39/2024).

СПРФ также отмечал, что понятия «экстремизм» и «терроризм» в применении к поведению потребителей используются в целях подрыва доверия граждан к законодательству о защите прав потребителей и обоснования необходимости его пересмотра в интересах недобросовестного бизнеса. Это касается в первую очередь требования об отмене якобы несоразмерно высокого судебного штрафа, предусмотренного пунктом 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», что противоречит позиции Конституционного Суда Российской Федерации, отраженной в его Постановлении от 26 декабря 2024 года № 59-П: «целью данного штрафа <...> признается отнюдь не обогащение потребителя, даже если оно имеет место, а стимулирование предпринимателя в потребительских отношениях к добровольному удовлетворению требований потребителя на досудебной стадии».



Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) является одним из ведущих 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, совершенствовании 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.

Регулярно проводятся исследования, направленные на выявление и пресечение недобросовестных практик на потребительском рынке, в том числе, во взаимодействии с уполномоченными государственными органами. Развиваются цифровые инструменты для защиты интересов потребителей. К правозащитной деятельности ОПИ привлекаются активисты во всех регионах России. Все инициативы ОПИ широко освещаются в СМИ.

В 2024 году были исследованы крупнейшие маркетплейсы на предмет нелегального сбыта обуви. На каждой из площадок выявлено более 250 продавцов (магазинов), не зарегистрированных в ГИС МТ (система маркировки и прослеживаемости). Большинство (60 %) нарушителей – продавцы детской обуви. Результаты закупок подтвердили повсеместное отсутствие средств идентификации (кодов маркировки) у обувных изделий, реализуемых незарегистрированными продавцами, а также несоответствие таких изделий требованиям технических регламентов.

Кроме того, крупнейшие маркетплейсы были исследованы на предмет нелегального сбыта упакованной питьевой воды. На каждой из площадок выявлено порядка 50–60 продавцов (магазинов), не зарегистрированных в ГИС МТ. Результаты закупок подтвердили повсеместное отсутствие средств идентификации (кодов

маркировки) у бутилированной воды, реализуемой незарегистрированными продавцами, а также ее несоответствие требованиям технических регламентов

Проведено исследование более 150 наименований косметической продукции, представленной на крупнейшем маркетплейсе. Несоответствия обязательным требованиям (включая отсутствие надлежащей информации) обнаружены у 70 % импортных образцов. Среди отечественной косметики отклонения выявлены у 10 % образцов.

Материалы направлены в уполномоченные ведомства для принятия мер реагирования. В частности, собранные в ходе исследований материалы были представлены в Государственную комиссию по противодействию незаконному обороту промышленной продукции, где было поддержано предложение о необходимости внесения в проект закона «О платформенной экономике в Российской Федерации» ряда положений, в том числе, о недопущении продажи товаров, не соответствующих обязательным требованиям.

В 2024 году был проведен мониторинг рынка табачной и никотинсодержащей продукции на территории 75 субъектов Российской Федерации. Выявлено 1,4 тыс. организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих сбыт такой продукции без нанесения средств идентификации и без предоставления сведений в ГИС МТ. Во взаимодействии с правоохранительными органами организованы мероприятия по пресечению нарушений.

В 2024 году изучена судебная практика применения запрета реализации пищевой рыбной продукции, употребляемые в пищу части которой поражены видимыми паразитами (п. 20 ТР ЕАЭС 040/2016). Установлено, что данное требование касается как живых, так и мертвых паразитов, которые имеют внешний вид, цвет и размер, позволяющие визуально отличить их от мышечной ткани рыбы. Собраны материалы, подтверждающие наличие в ассортименте некоторых торговых сетей рыбных консервов с видимыми паразитами. Материалы направлены в уполномоченные ведомства для принятия мер реагирования.

В 2024 году проведены выездные исследования стационарных объектов торговли одеждой, обувью и прочими изделиями легкой промышленности в Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Новосибирске и других крупнейших городах и регионах. Выявлено несколько десятков торговых точек, сбывающих указанные изделия в отсутствие обязательной маркировки средствами идентификации, с явными признаками нарушений технических регламентов. Материалы направлены в уполномоченные ведомства для принятия мер реагирования.

На основе данных ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» было проведено исследование в сфере розничной торговли одеждой, обувью и прочими изделиями легкой промышленности, которое показало, что на долю малого и микробизнеса в данной области приходится более 80 % от общего числа нарушений. В частности, у индивидуальных предпринимателей фиксируется 98 % от всех нарушений, связанных с сокрытием выручки и 87 % от всех нарушений, связанных с маркировкой.

В 2024 году на основе данных ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» определена динамика объявления ресторанам и сервисам доставки еды предостережений по фактам и признакам нарушения санитарно-эпидемиологических требований: в 2023 году на 80 % больше, чем в 2022 году; в 1 кв. 2024 года на 27 % больше, чем в 1 кв. 2023 года; в апреле и мае 2024 года на 18 % больше, чем в апреле и мае 2023 года. В уполномоченные ведомства представлены предложения по принятию мер, направленных на снижение числа нарушений.

В 2024 году ОПИ была продолжена работа по содействию ужесточению требований к обороту бестабачных смесей. Бестабачные смеси, независимо от наличия в них никотина, содержат в себе множество других опасных для здоровья химических веществ, включая формальдегид, ацетон, ацетальдегид, монооксид углерода и т. д., потребление (попадание в организм) которых повышает риск хронической обструктивной болезни легких, рака легких, сердечно-сосудистых заболеваний и прочих заболеваний, связанных с курением. Проблема усугубляется тем, что большинство представленных на российском рынке бестабачных смесей не сопровождается достоверной информацией о наличии никотина в продукции, то есть содержит «скрытый» никотин. По результатам исследования были сформулированы предложения по ужесточению регулирования в данной сфере, поддержанные уполномоченными органами власти. Закон об ужесточении регулирования бестабачных смесей был принят в декабре 2024 года<sup>197</sup>.

В 2024 году ОПИ было продолжено выявление интернет-магазинов, использующих недобросовестные практики, направленные на введение потребителей в заблуждение: под видом фирменных одежды, обуви, смартфонов, аксессуаров потребителям реализовывались поддельные товары. Денежные средства за приобретаемые товары принимались исключительно на условиях предоплаты, а после получения заказов вернуть их было нельзя, поскольку адреса хозяйствующих субъектов отсутствовали или были недостоверными.

За счет широкого освещения веб-адресов недобросовестных продавцов с помощью СМИ, а также на ресурсах ОПИ и в социальных сетях, удалось проинформировать потребителей и предостеречь их от покупок на данных сайтах. Некоторые магазины вследствие падения посещаемости были закрыты.

Особое внимание уделялось продаже нелегальной продукции в классической рознице и на маркетплейсах. По выявленным фактам ОПИ направлялись обращения в уполномоченные органы. В некоторых случаях противоправную практику удалось пресечь благодаря непосредственному взаимодействию с маркетплейсами.

ОПИ осуществляет обратную связь с потребителями по средствам бесплатного мобильного приложения «Книга жалоб», позволяющего потребителям в автоматическом режиме формировать и подавать претензии в связи с нарушениями их прав.

Продолжает функционировать и развиваться портал ОПИ для потребителей с бесплатной информацией, помогающей гражданам в доступной и понятной форме получить все необходимые сведения о своих правах и порядке действий в тех или иных ситуациях, ведутся бесплатные консультации потребителей по электронной почте, в социальной сети ВКонтакте. Активно развивается канал ОПИ в мобильном сервисе Telegram.



**Защита потребителей**  
**«ФинПотребСоюз»**

Общероссийская Общественная Организация

Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») создана в 2010 году. На сегодняшний день – это единственная в стране организация по защите прав

<sup>197</sup> Федеральный закон от 28 декабря 2024 года № 537-ФЗ «О внесении изменений в статьи 5 и 6 Федерального закона «О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства».

потребителей в сфере финансовых услуг, имеющая статус общероссийской. В 2024 году региональные отделения функционировали в 48 субъектах Российской Федерации.

С первых дней своей деятельности ОООН «ФинПотребСоюз» тесно взаимодействует с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), а с февраля 2015 года было заключено соглашение о взаимодействии с Центральным Банком РФ. Всего ОООН «ФинПотребСоюз» заключила 23 соглашения о сотрудничестве и взаимодействии с ассоциациями, организациями финансового рынка, в том числе, с Ассоциацией развития финансовой грамотности, с Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, ГК «Агентство по страхованию вкладов», Всероссийским союзом страховщиков, Национальной фондовой ассоциацией, Национальной ассоциацией участников фондового рынка, Лигой ломбардов и другими организациями.

Кроме того, в 2024 году ОООН «ФинПотребСоюз» заключены соглашения по организации и проведению Всероссийской Олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг («ФИНАТЛОН для старшеклассников»), организации и проведению мероприятий по повышению финансовой грамотности, повышению профессиональной квалификации с 85 высшими учебными заведениями Российской Федерации.

В 2024 году проведена XIX Всероссийская Олимпиада по финансовой грамотности, устойчивому развитию и защите прав потребителей финансовых услуг «Финатлон для старшеклассников». В Олимпиаде приняли участие свыше 85 тысяч российских школьников, из них 92 школьника из 28 регионов РФ стали победителями, а 118 школьников из 35 регионов Российской Федерации стали призерами Олимпиады. Победители и призеры, как и в прежние, годы смогут продолжить свое обучение в лучших Российских ВУЗах по экономическим, правовым и иным специальностям.

Целью деятельности ОООН «ФинПотребСоюз» является формирование в России современного, цивилизованного финансового рынка с полным соблюдением прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, оказание юридической помощи гражданам, попавшим в сложную финансовую ситуацию, повышение финансовой грамотности подрастающего поколения, начиная со школьной скамьи.

В 2024 году ОООН «ФинПотребСоюз» активно проводила работу по защите прав граждан-потребителей финансовых услуг, повышению финансовой грамотности различных слоев населения.

В апреле и ноябре 2024 г. ОООН «Финпотребсоюз» организовал конкурсы студенческих научных работ и конференций IV «Финатлон форума» и V «Финатлон форума», темами которых были охвачены вопросы инвестиционной и финансовой грамотности и устойчивого развития. В IV «Финатлон форуме» и V «Финатлон форуме» соответственно приняло участие более 300 представителей ВУЗов Российской Федерации.

В проведенных в 2024 году в рамках IV и V Форума конкурсов студенческих научных работ, приняло участие 350 ВУЗов из различных регионов нашей страны и ближнего зарубежья. IV «Финатлон форум» состоялся в апреле 2024 года, число поданных на конкурс работ составило уже свыше 350, победителями стали 52 работы. В V «Финатлон форуме» было подано 550 конкурсных работ, из которых в финал вышли 122 работы, победителями стали 67 работ. Успешное проведение IV и V «Финатлон форума» было отмечено положительными откликами, участвовавших в проекте ВУЗов и потенциальных работодателей.

Наряду с проведением мероприятий для учащихся среднеобразовательных и высших учебных заведений ОООП «ФинПотребСоюз» проводит разъяснительную работу для граждан пенсионного возраста.

Были подготовлены и размещены информационные и рекламные материалы в СМИ об оказании консультационной и практической юридической помощи гражданам-потребителям.

За 2024 г. в ОООП «ФинПотребСоюз» поступило более 10 тысяч обращений граждан с жалобами на финансовые организации. Жалобы и обращения касались следующих вопросов:

- 38 % – банкротство физических лиц;
- 23 % – потребительские кредиты микрофинансовых организаций (навязывание услуг страхования банками при выдаче кредитов);
- 7 % – банковские карты;
- 1 % – действия коллекторов;
- 5 % – мисселинг;
- 1 % – кредитные кооперативы;
- 3 % – платежи и переводы;
- 15 % – другие услуги (ценные бумаги, «финансовые пирамиды»).

В основном, по поступившим обращениям и жалобам вопросы разрешались в досудебном порядке, в том числе и предоставлением бесплатных консультаций. За указанный период состоялось 12 судебных заседаний, из которых в судах первой инстанции выиграно 8 дел. В соответствии со статьей 13 Закона «О защите прав потребителей» и пункта 46 Постановления пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», в связи с неудовлетворением требований потребителей в добровольном порядке, в 2024 году взыскано штрафа в пользу ОООП «ФинПотребСоюз» и в пользу клиента на сумму 126 000 руб.

ОООП «ФинПотребСоюз» проводит активную работу по экспертизе законодательных актов и законопроектов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей. Эта деятельность по совершенствованию финансового законодательства ведется в тесном взаимодействии с Роспотребнадзором, Банком России, Уполномоченным по правам человека, общественными организациями по защите прав потребителей. В 2024 году ОООП «ФинПотребСоюз» неоднократно обращался в Банк России по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и проблем мисселинга.

Представители ОООП «ФинПотребСоюз» принимают участие в работе экспертных советов Государственной Думы по разработке важнейших с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг законопроектов. Руководители и эксперты Союза входят в состав Экспертных советов Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг.



## **5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей**

---

### **5.1. Информационно-аналитический отчёт по результатам анализа деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей при Центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации**

В современном обществе защита прав потребителей одна из ключевых задач, требующих внимания как со стороны государства, так и со стороны самих граждан. В целях развития системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, необходимо продолжить комплексный подход, включающий информирование и консультирование граждан в доступной и понятной форме, чтобы каждый гражданин мог легко получить необходимую информацию и защитить свои интересы.

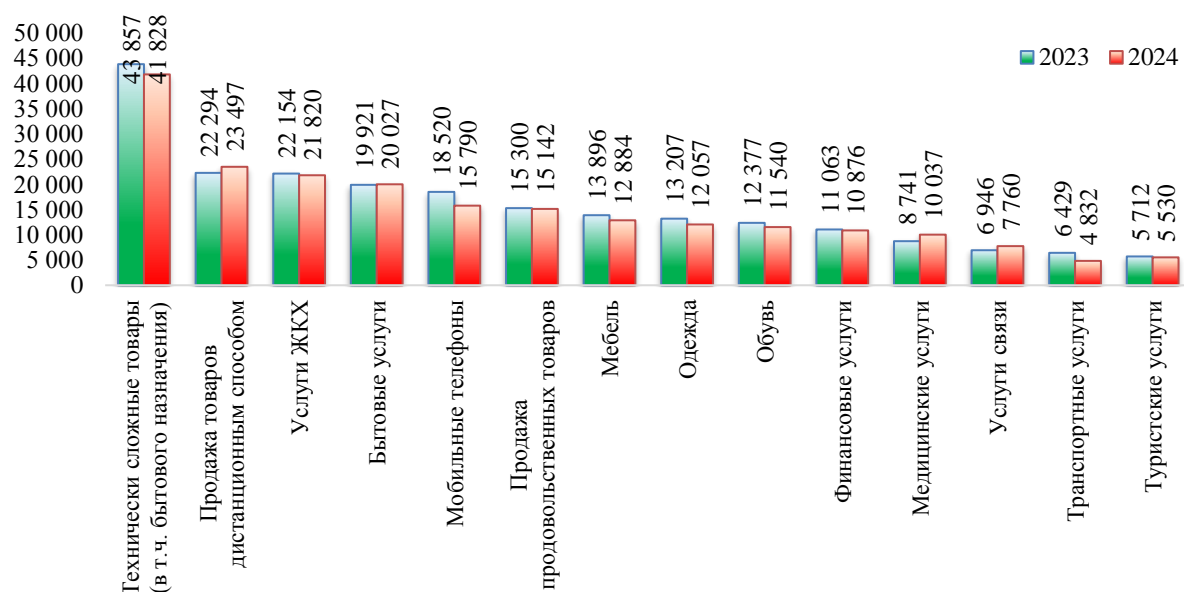
В настоящее время в рамках системы (далее – Система) информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 84 консультационных центра, в структуре которых действует 417 консультационный пункт для потребителей (2023 год – 431). В работе консультационных центров и пунктов занято 657 сотрудников (2023 год – 686).

Консультационными центрами и пунктами в течение 2024 года продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, всего проведено 397 760 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей (2023 год – 405 333), в том числе:

- оказано 318 356 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2023 год – 325 019);
- проведено 24 660 консультаций, в ходе которых подготовлены проекты документов (2023 год – 26 223);
- подготовлено 27 312 публикаций и выступлений, в том числе в интернет-изданиях, по вопросам защиты прав потребителей (2023 год – 26 779);
- проведено 4046 «горячих линий» (2023 год – 4526);
- организовано 10 209 (2023 год – 11 409) мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 1923 (2023 год – 2293) «круглых столов», конференций, общественных акций, 8186 (2023 год – 9277) семинаров и других форм обучения;
- разработано 7872 методических материалов, предназначенных для распространения среди потребителей (2023 год – 6835);
- проведено 5305 экспертиз товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и сравнительных оценок продукции (2023 год – 4542).

Показатель количества проведенных консультаций за 2024 год (318 356) уменьшился на 2 % по сравнению с аналогичными данными за 2023 год (325 019).

Наиболее актуальными для потребителей являются следующие сегменты потребительского рынка: технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения), продажа товаров дистанционным способом, жилищно-коммунальные услуги, бытовые услуги, услуги мобильных телефонов (рис. 5.1.1).

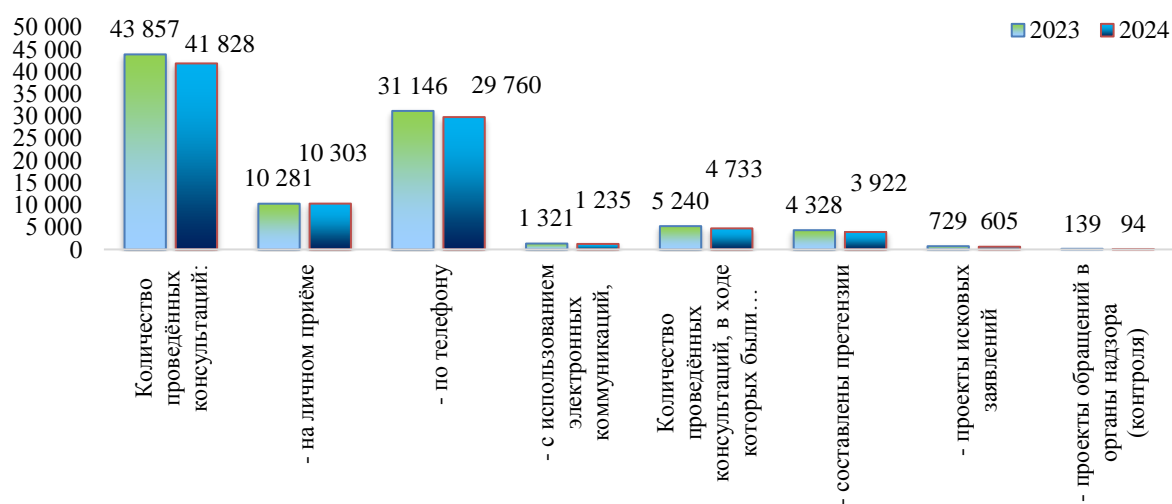


**Рис. 5.1.1.** Количество проведенных территориальными органами консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка

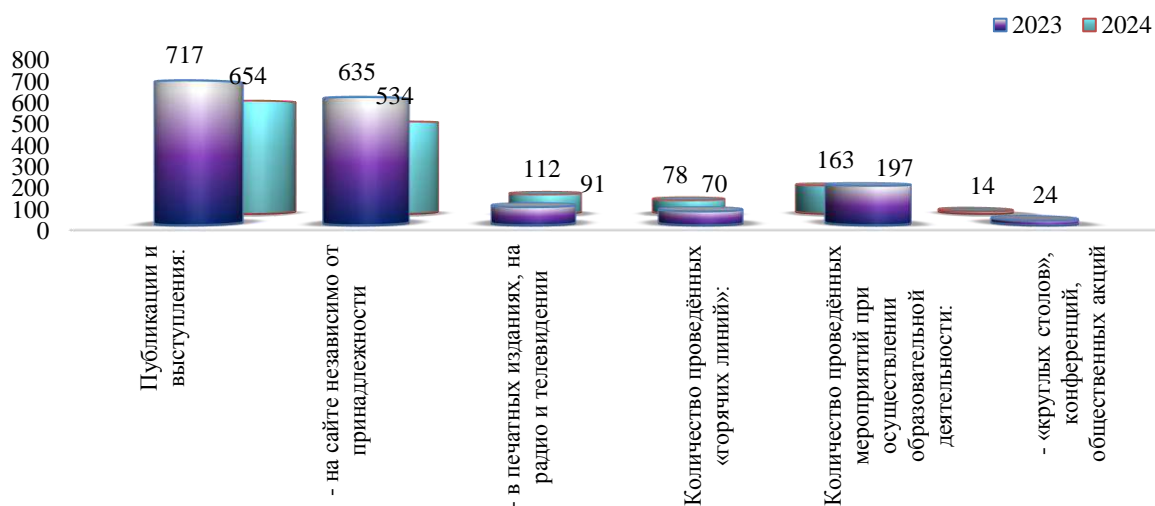
#### *Технически сложные товары (в т.ч. бытового назначения)*

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей в сфере продажи технически сложных товаров (в т.ч. бытового назначения), всего проведено 48 011 мероприятий (в 2023 году – 50 441).

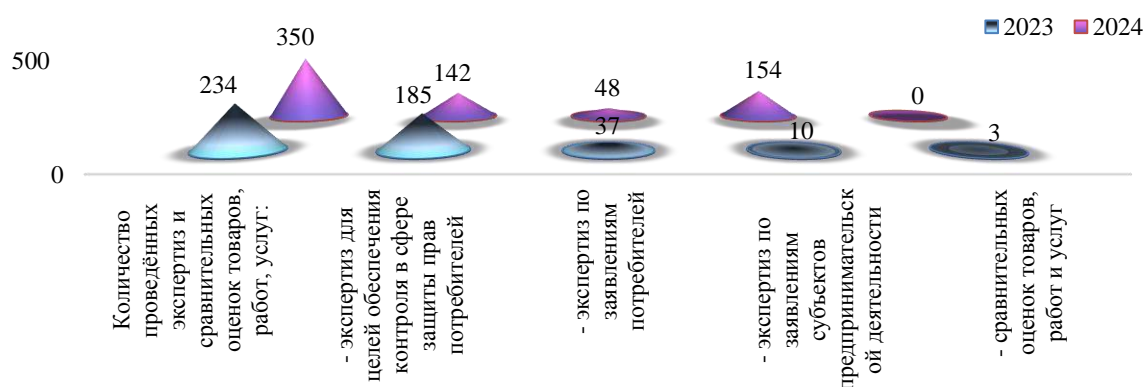
На рис. 5.1.2–5.1.4 представлена информация по проведенным мероприятиям по поддержке населения в сфере продажи технически сложных товаров (в т.ч. бытового назначения), проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.



**Рис. 5.1.2.** Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т.ч. бытового назначения)



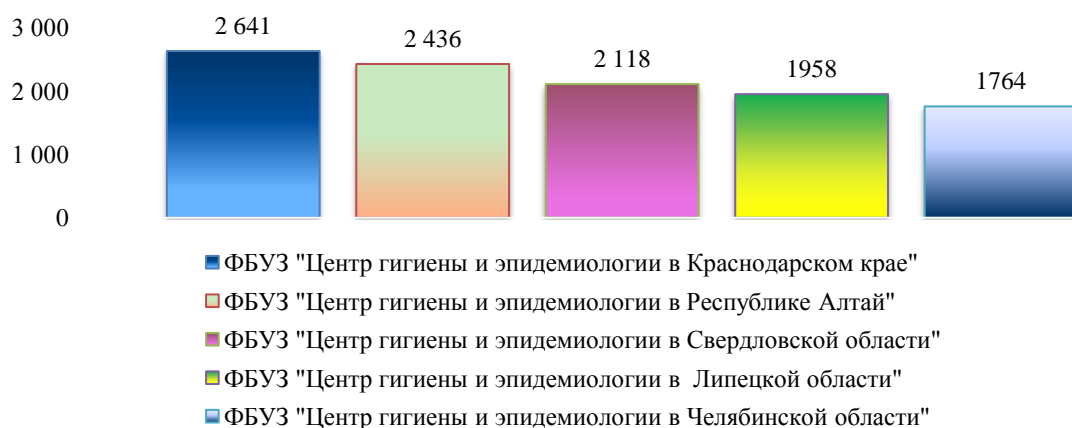
**Рис. 5.1.3.** Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения)



**Рис. 5.1.4.** Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения)

За отчетный период проведено 350 экспертиз и сравнительных оценок в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), в 2023 году аналогичный показатель составил 234.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения) за 2024 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 5.1.5.

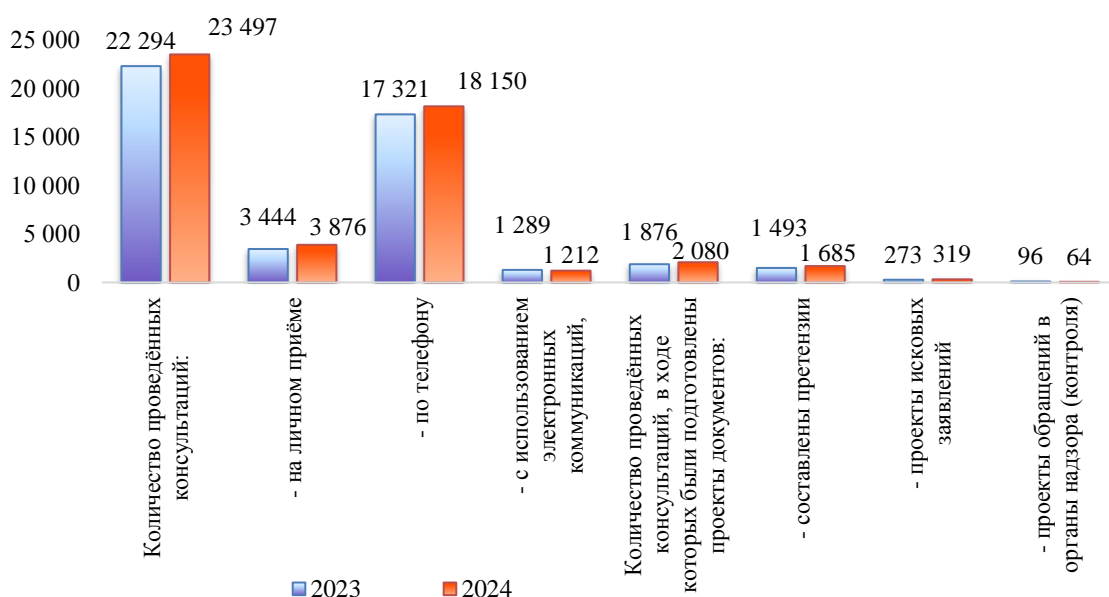


**Рис. 5.1.5.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения)

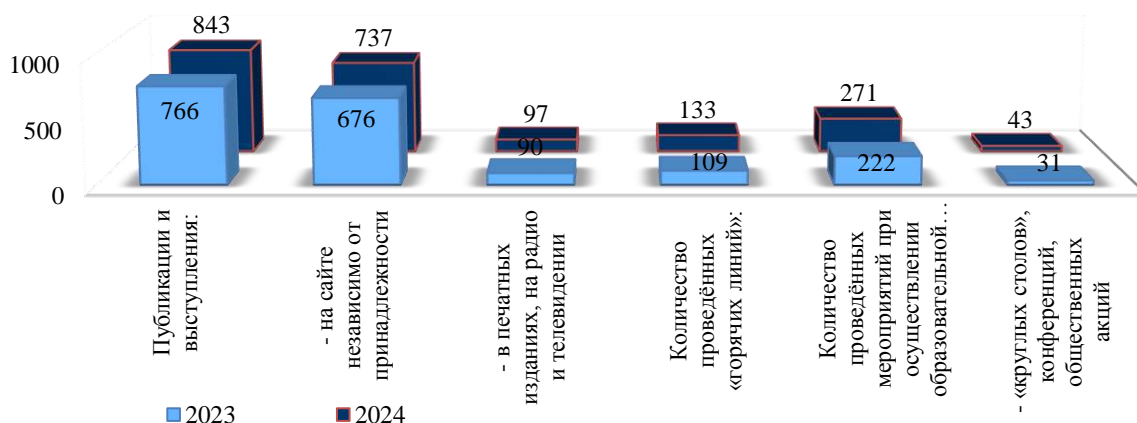
### *Продажа товаров дистанционным способом*

В 2024 году проведено 27 365 (в 2023 год – 25 787) мероприятий по консультированию и информированию потребителей по вопросам продажи товаров дистанционным способом. Консультационными центрами и пунктами для потребителей проведено 23 497 консультаций (в 2023 году – 22 294).

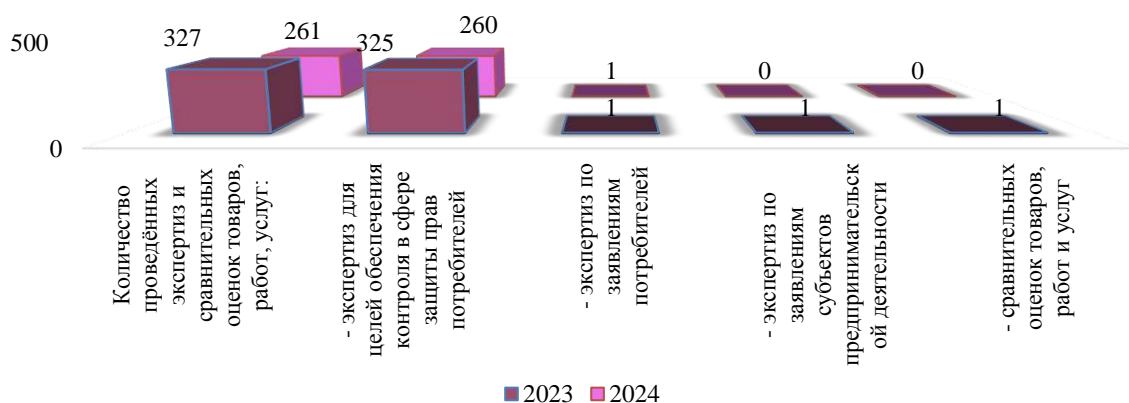
На рис. 5.1.6–5.1.8 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам продажи товаров дистанционным способом.



**Рис. 5.1.6.** Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами по вопросам продажи товаров дистанционным способом



**Рис. 5.1.7.** Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами по вопросам продажи товаров дистанционным способом



**Рис. 5.1.8.** Структура экспертиз, реализованных территориальными органами по вопросам продажи товаров дистанционным способом

За отчетный период проведены 261 экспертиза и сравнительная оценка оказания услуг связи, в 2023 году аналогичный показатель составил 327.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам продажи товаров дистанционным способом за 2024 год 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. 5.1.9.



**Рис. 5.1.9.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам товаров дистанционным способом

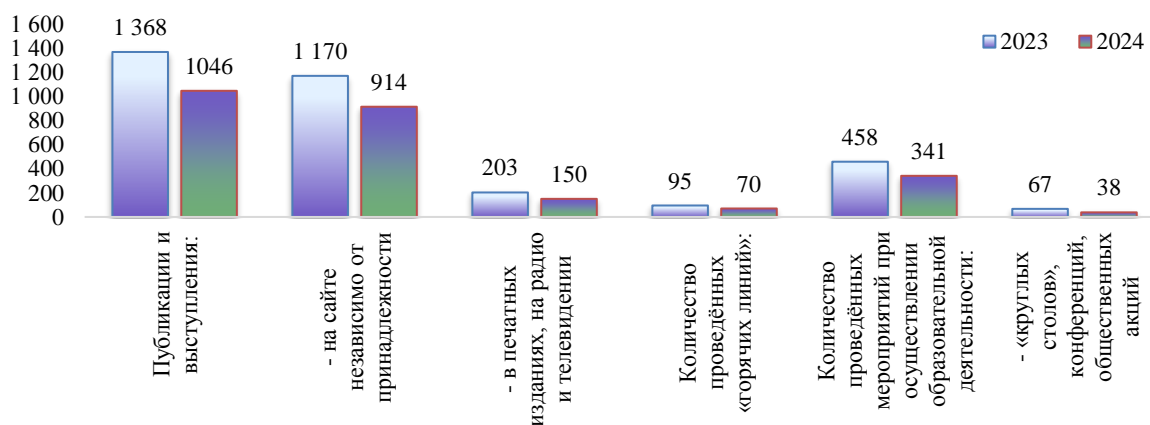
**Жилищно-коммунальные услуги**

В 2024 году продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг, с проведением 25 363 (в 2023 год – 26 269) мероприятий. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2024 году проведено 21 820 консультаций (в 2023 году – 22 154).

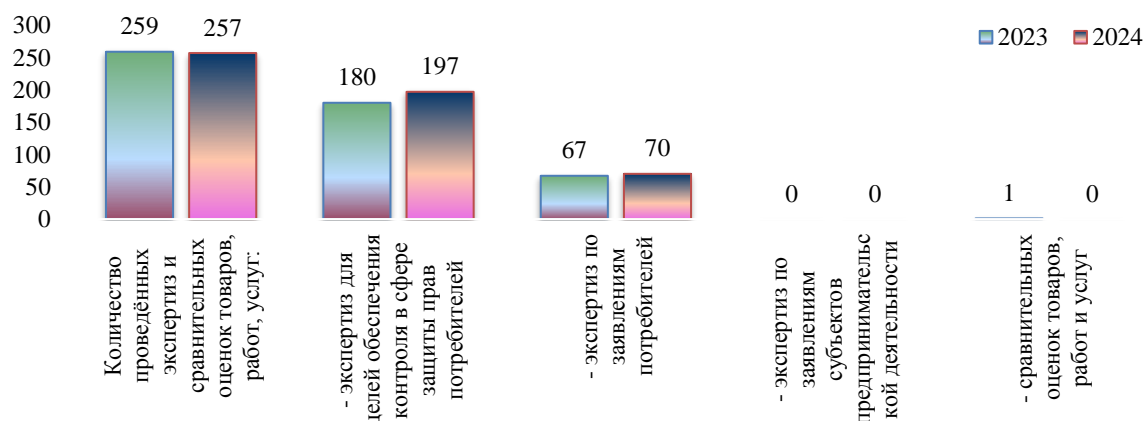
На рис. 5.1.10–5.1.12 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенных за отчетный период.



**Рис. 5.1.10.** Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг



**Рис. 5.1.11.** Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг



**Рис. 5.1.12.** Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

За отчетный период проведено 257 экспертиз и сравнительных оценок жилищно-коммунальных услуг, в 2023 году аналогичный показатель составил 259.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг за 2024 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 5.1.13.

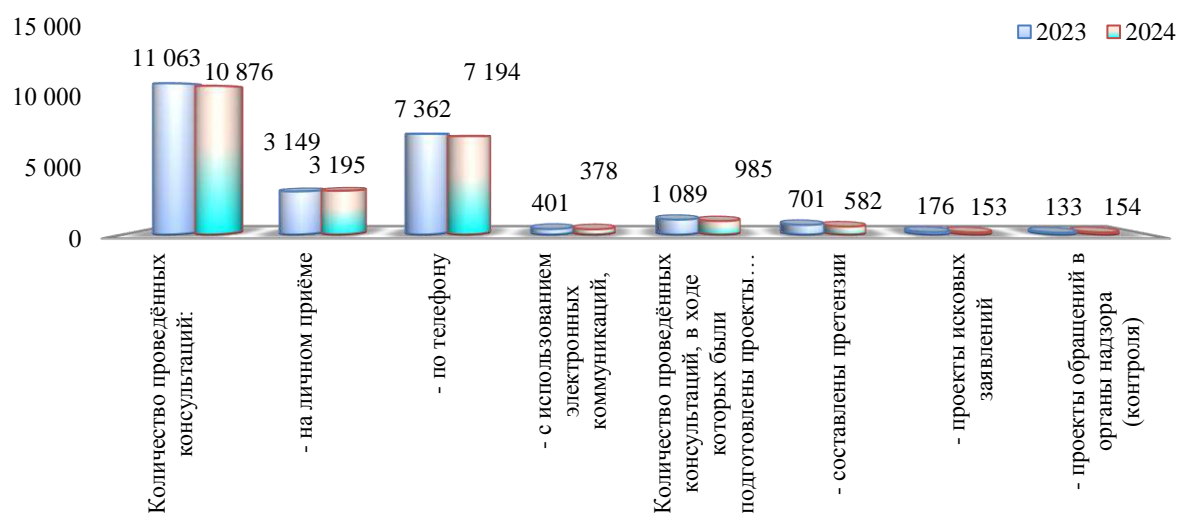


**Рис. 5.1.13.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

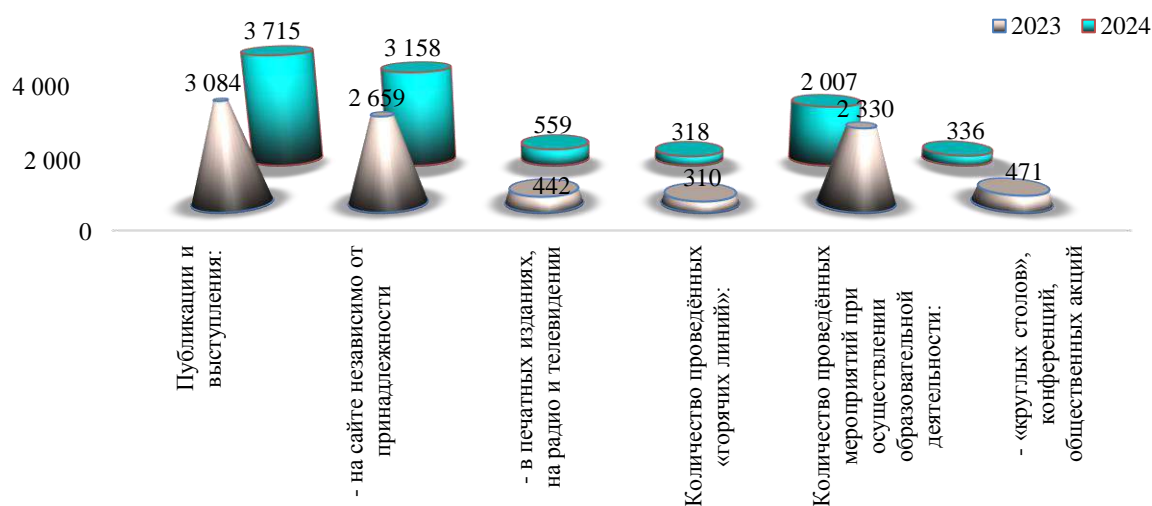
### **Финансовые услуги**

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере Финансовых услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 18 874 мероприятия (за 2023 год – 18 921).

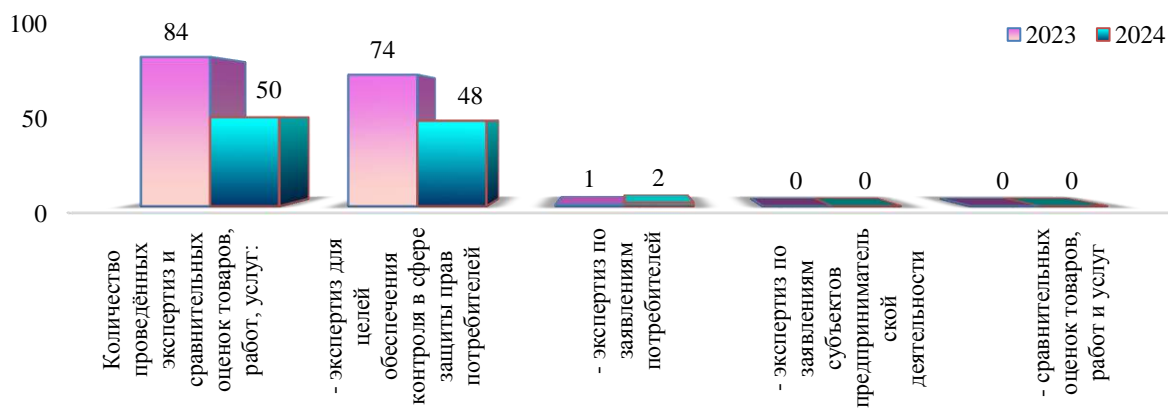
На рис. 5.1.14–5.1.17 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания финансовых услуг.



**Рис. 5.1.14.** Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере финансовых услуг

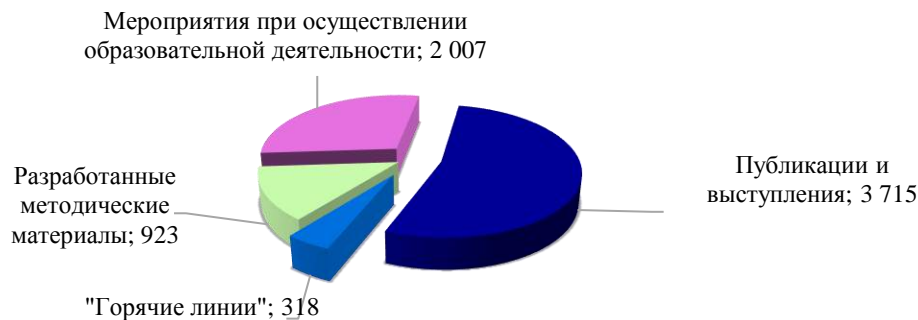


**Рис. 5.1.15.** Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере финансовых услуг



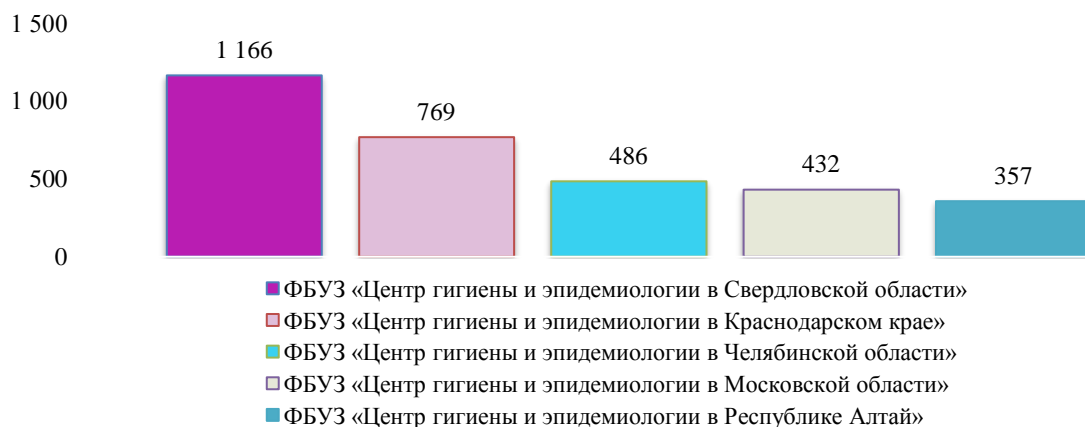
**Рис. 5.1.16.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере оказания финансовых услуг





**Рис. 5.1.17.** Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению финансовых услуг

На рис. 5.1.18 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению финансовых услуг.

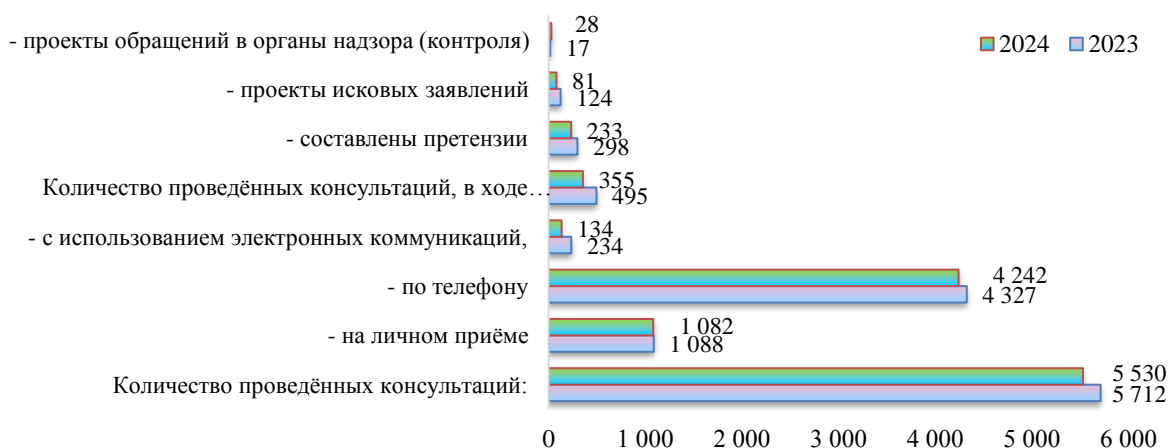


**Рис. 5.1.18.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению финансовых услуг

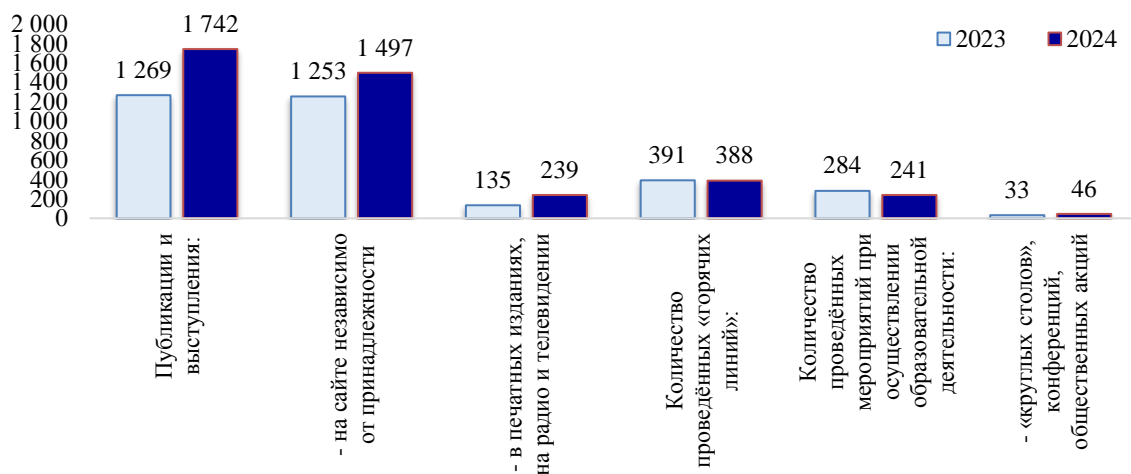
### *Туристские услуги*

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 8689 мероприятий (в 2023 году – 8415).

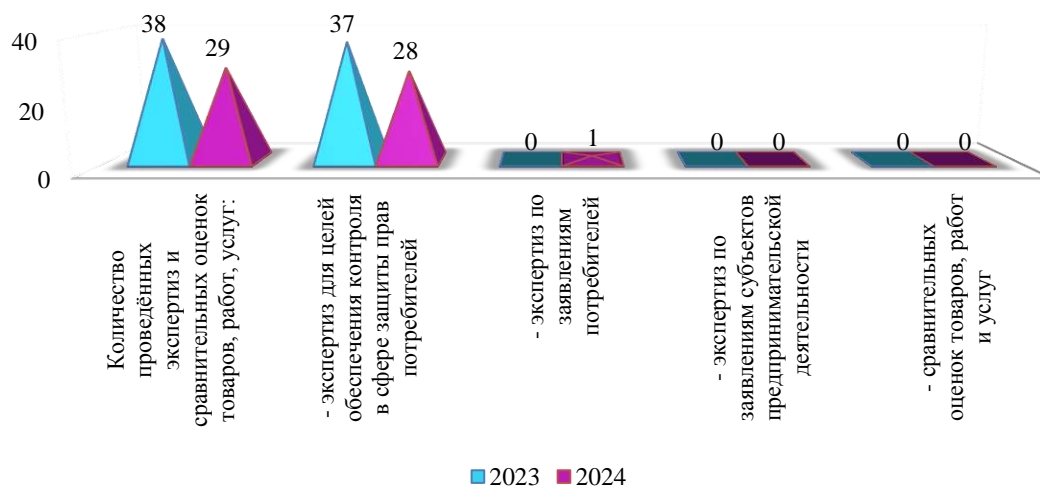
На рис. 5.1.19–5.1.22 представлена информация по проведенным мероприятиям по поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.



**Рис. 5.1.19.** Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг



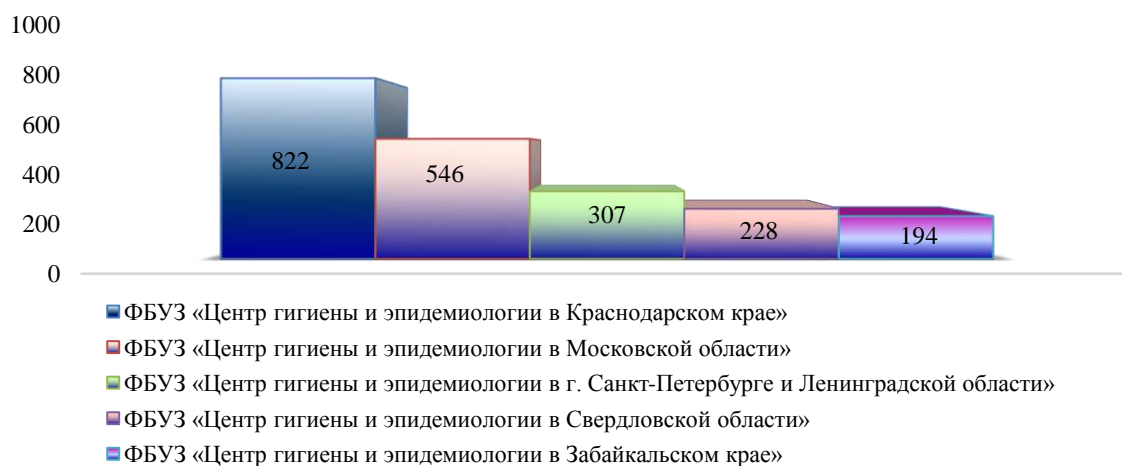
**Рис. 5.1.20.** Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг



**Рис. 5.1.21.** Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

За отчетный период проведено 29 экспертиз и сравнительных оценок туристских услуг, в 2023 году аналогичный показатель составил 38.

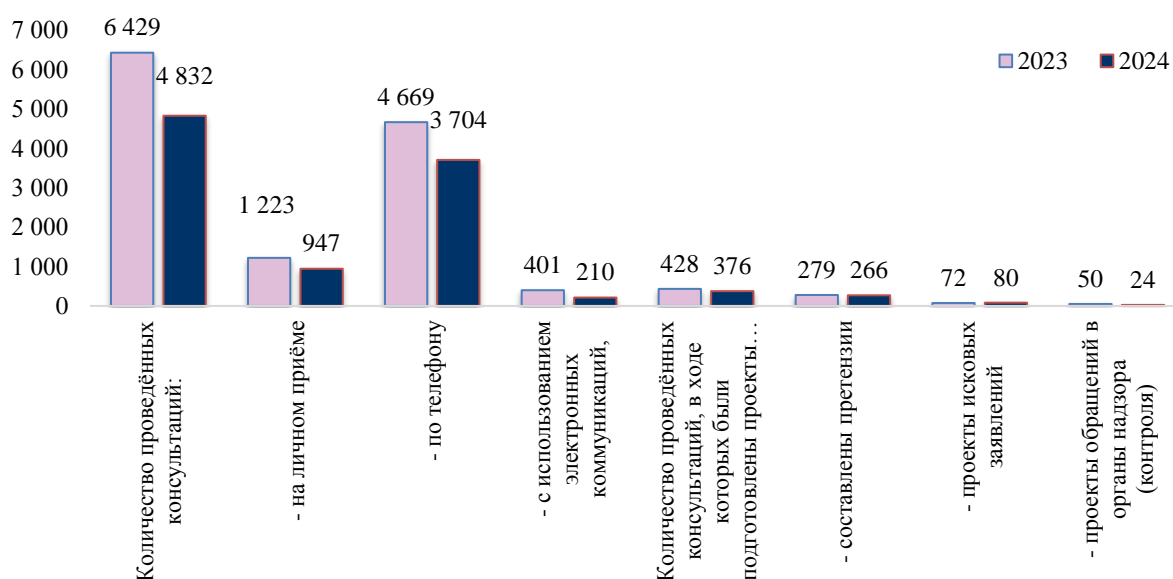
Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг за 2024 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 5.1.22.



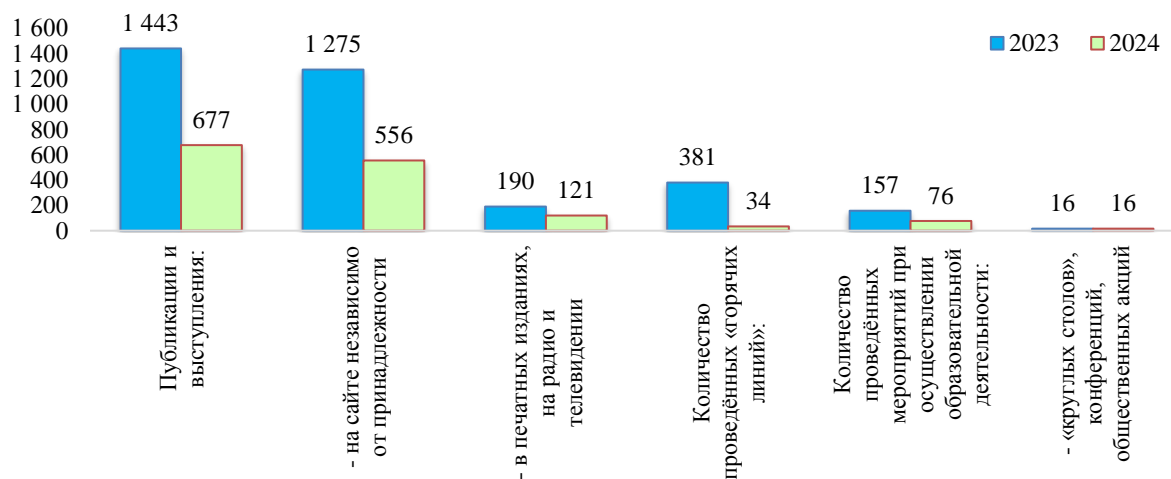
**Рис. 5.1.22.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания туристских услуг

### Транспортные услуги

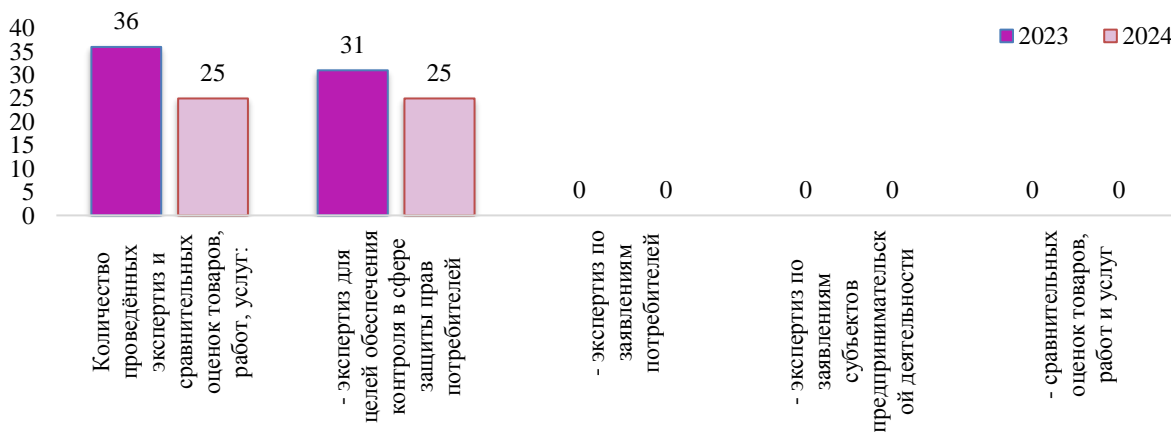
В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 6185 мероприятий (в 2023 году – 9211). На рис. 5.1.23 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания транспортных услуг.



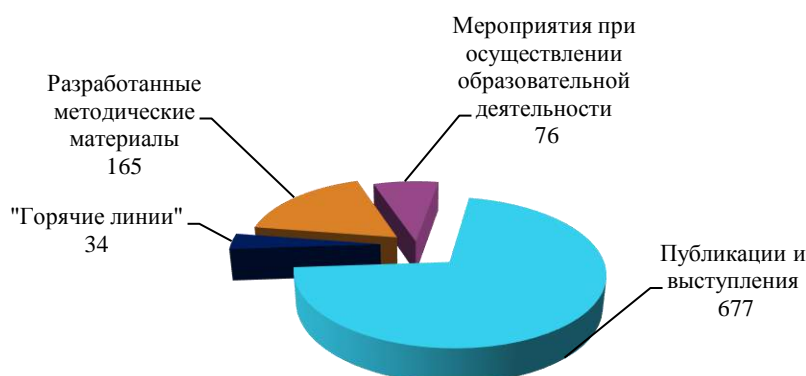
**Рис. 5.1.23.** Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг



**Рис. 5.1.24.** Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

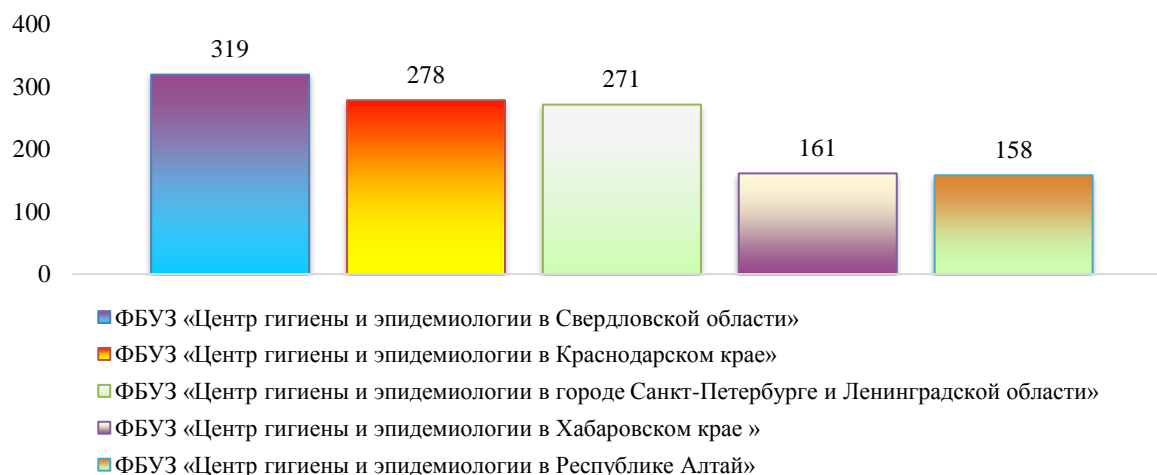


**Рис. 5.1.25.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере оказания транспортных услуг



**Рис. 5.1.26.** Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2023 год

На рис. 5.1.27 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг.



**Рис. 5.1.27.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению транспортных услуг

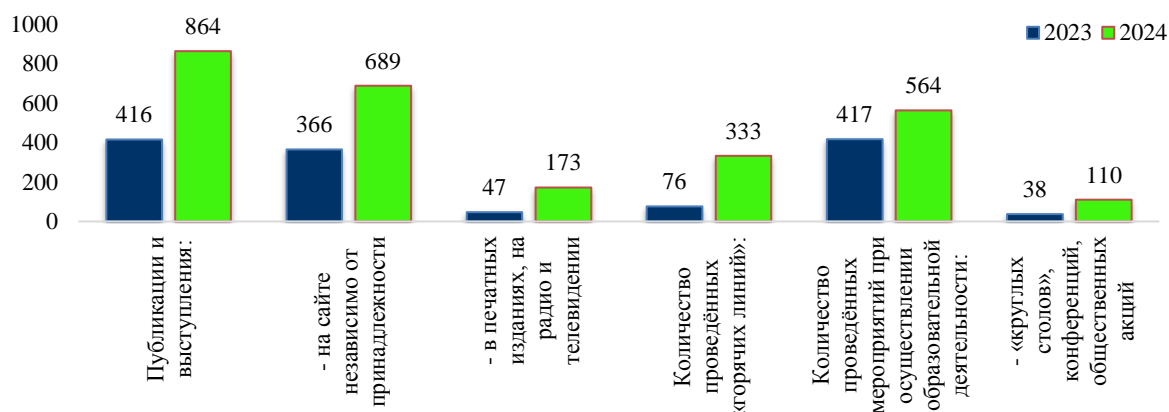
### Образовательные услуги

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 7106 мероприятий (в 2023 году – 4684).

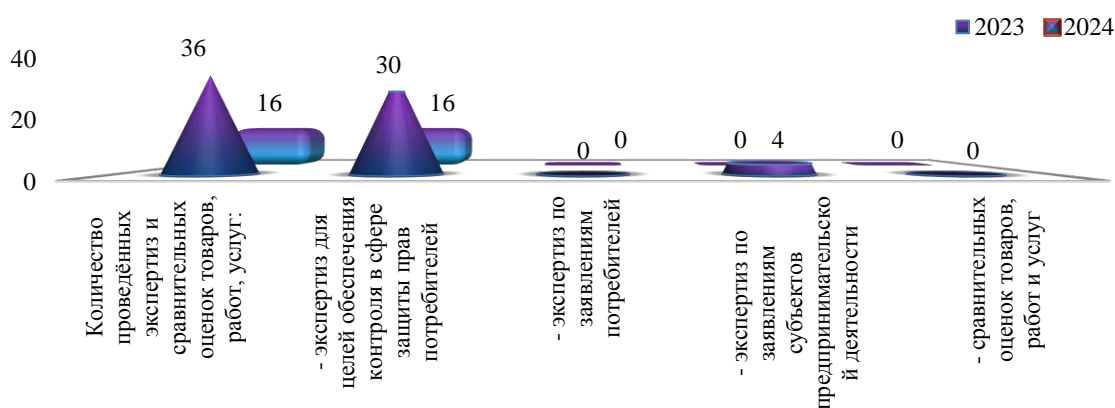
Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2023 году по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 5.1.28–5.1.30.



**Рис. 5.1.28.** Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг

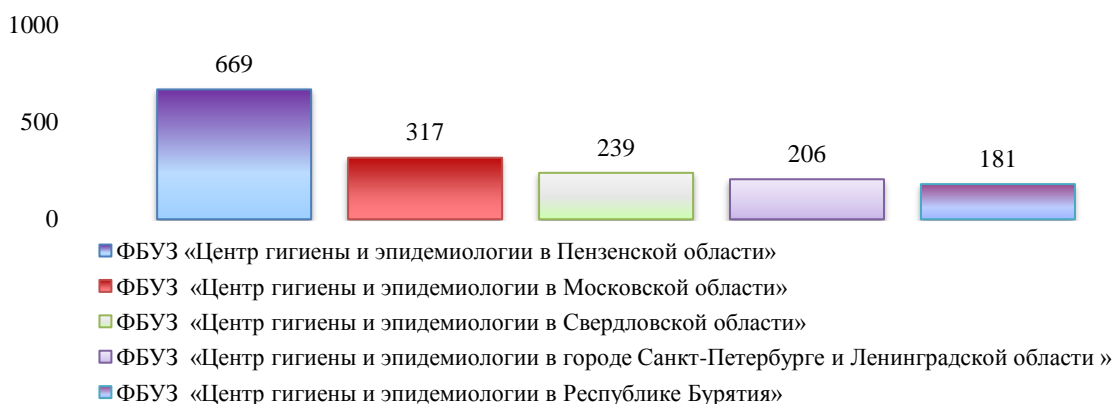


**Рис. 5.1.29.** Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг



**Рис. 5.1.30.** Структура мероприятий по экспертизам, по защите прав потребителей образовательных услуг

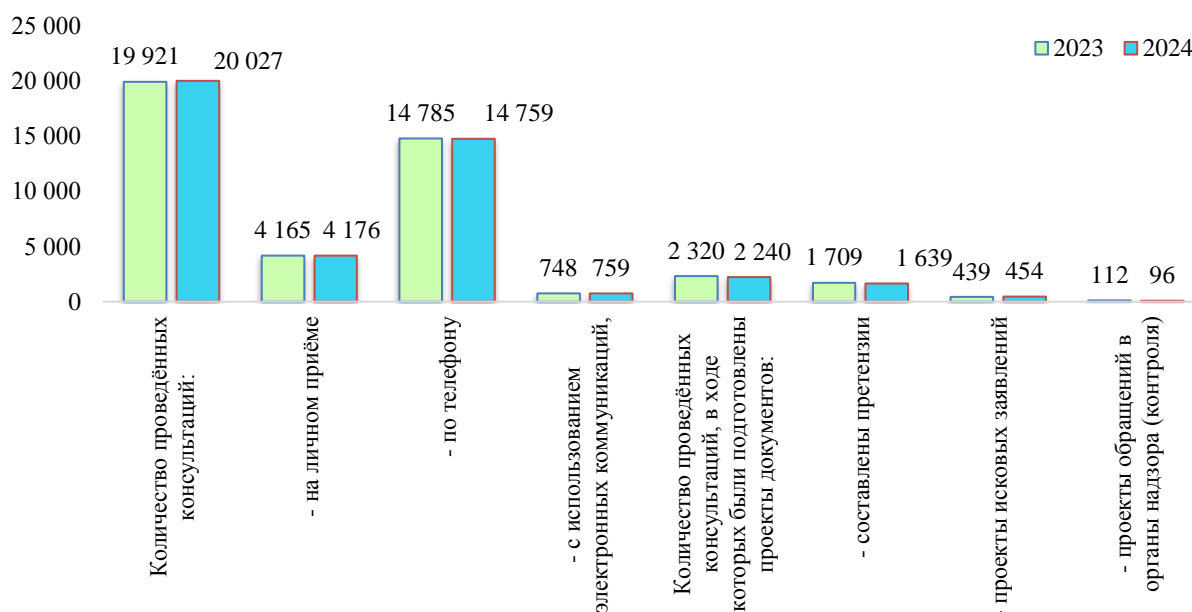
На рис. 5.1.31 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 12 месяцев 2024 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.



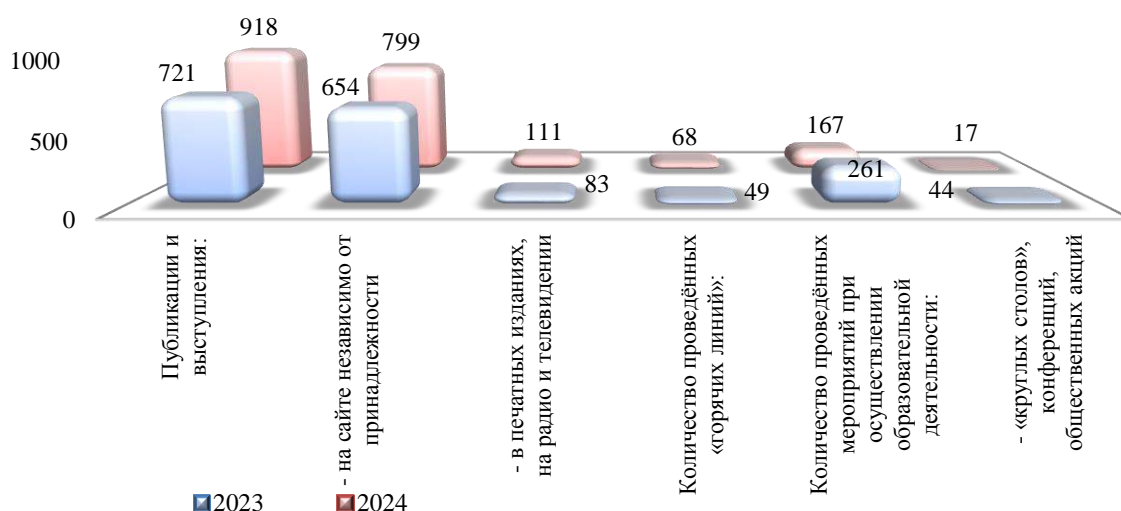
**Рис. 5.1.31.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению образовательных услуг

### Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2024 году консультационными центрами и пунктами для потребителей проведено 23 741 мероприятие по консультированию в рассматриваемой области (в 2023 году – 23 630). Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2024 году, по защите прав потребителей бытовых услуг представлены на рис. 5.1.32–5.1.34.

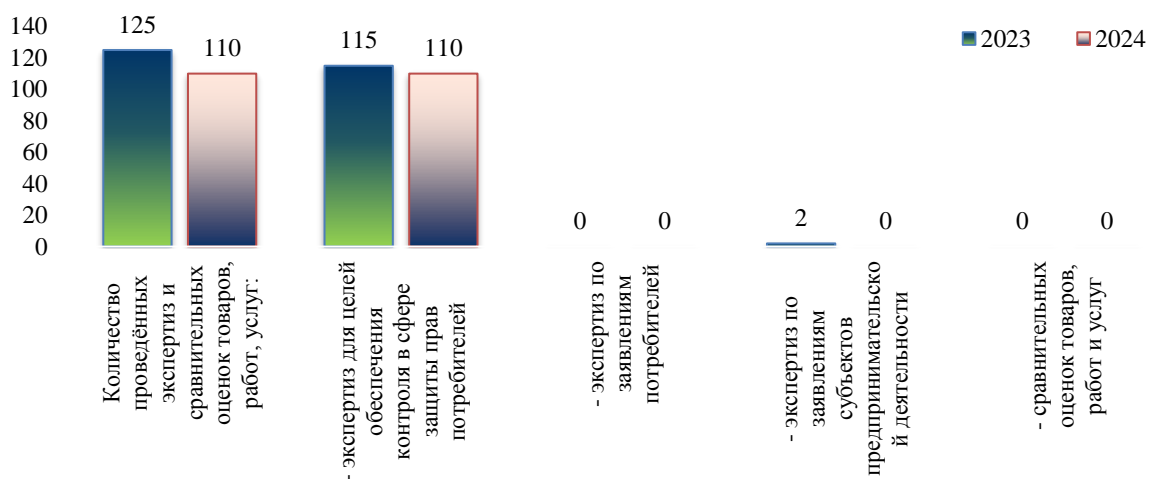


**Рис. 5.1.32.** Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг



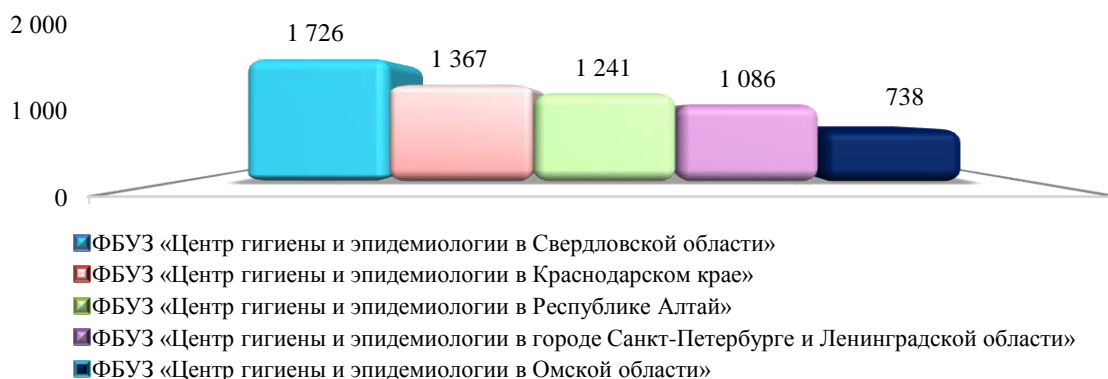
**Рис. 5.1.33.** Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

За отчетный период проведено 110 мероприятий по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок, в 2023 году аналогичный показатель составил 125.



**Рис. 5.1.34.** Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2024 года 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. 5.1.35.



**Рис. 5.1.35.** Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению бытовых услуг

### Единый консультационный центр Роспотребнадзора

С 1 апреля 2019 года, в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в целях оказания консультационной помощи гражданам и юридическим лицам по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, начал функционировать Единый консультационный центр Роспотребнадзора (далее – ЕКЦ), с 2024 г. – самостоятельное структурное подразделение Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора» (далее – ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора).

Центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней. Прием обращений ведется на русском, английском и китайском языках, по телефону 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный).



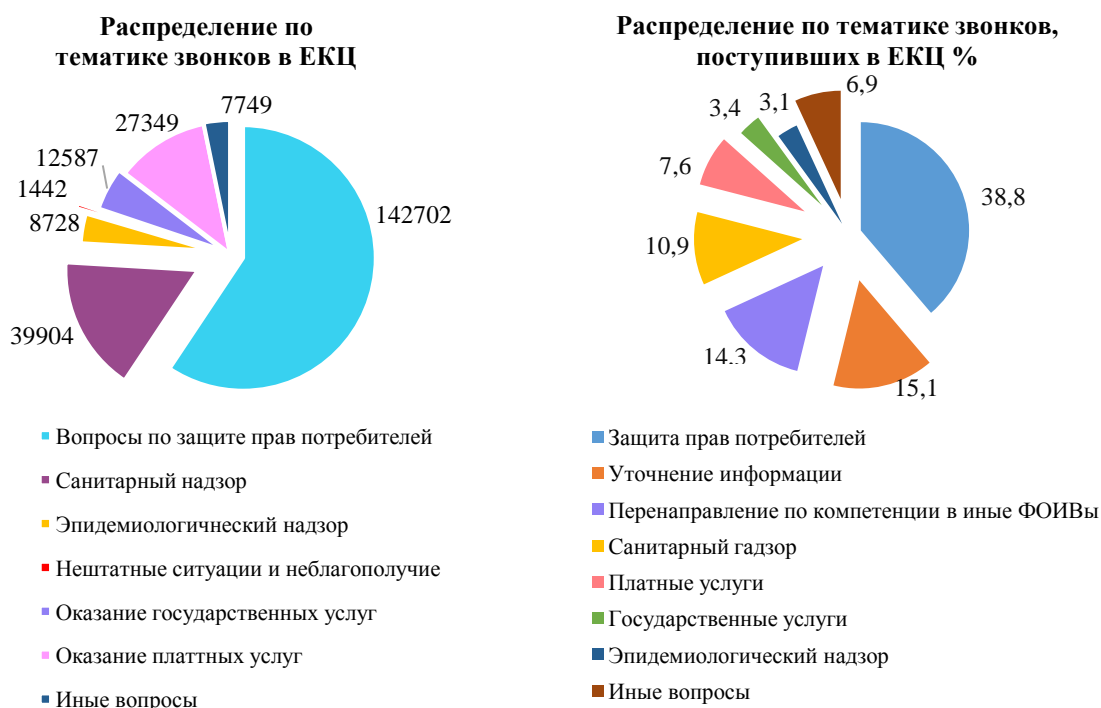
Операторы ЕКЦ осуществляют непрерывный прием звонков, первичную консультацию, а также, по отдельным вопросам перенаправляют в другие территориальные органы Роспотребнадзора,

В 2024 году в работу ЕКЦ введены актуализированные скрипты, изменено интерактивное голосовое меню (IVR), внедрены новые сценарии, ежедневный мониторинг и анализ входящих звонков и запросов, работа над качеством оказываемых консультаций, ежедневный контроль операторов и профильных специалистов по показателям «Вежливость» и «Качество консультаций». Введена ежедневная роботизированная проверка доступности и работа по выявлению неактуальных телефонных номеров в регионах, а также контроль отработки уведомлений о необходимости перезвона.

Таким образом в 2024 году поступило более 600 000 звонков на горячую линию ЕКЦ, из которых 38 % звонков информация представлена сотрудниками ЕКЦ, 42 % абонентов потребовалась консультация профильных специалистов и 20 % звонков завершено через интерактивное голосовое меню (IVR). Данные представлены на рис. 5.1.36.



Рис. 5.1.36. Показатели звонков граждан на «горячую линию» ЕКЦ

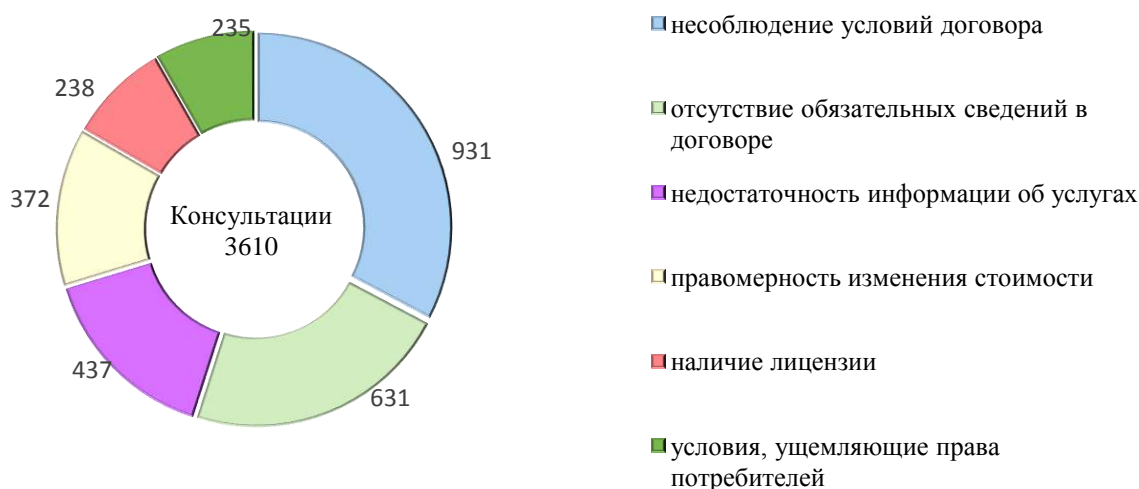


На базе ЕКЦ, в течение 2024 года было проведено 13 плановых тематических «горячих линий»:

- по актуальным вопросам защиты прав потребителей в судебном порядке (11.03.2024–22.03.2024);
- актуальные вопросы защиты прав потребителей туристских услуг (27.05.2024–07.06.2024);
- по защите прав потребителей при оказании платных образовательных услуг (08.07.2024–19.07.2024);
- по цифровой маркировке товаров, приуроченная ко Всемирному дню качества (11.11.2024–22.11.2024);
- по вопросам качества и безопасности детских товаров (14.08.2024–25.08.2024);
- по вопросам качества и безопасности детских товаров, по выбору новогодних подарков (09.12.2024–20.12.2024);

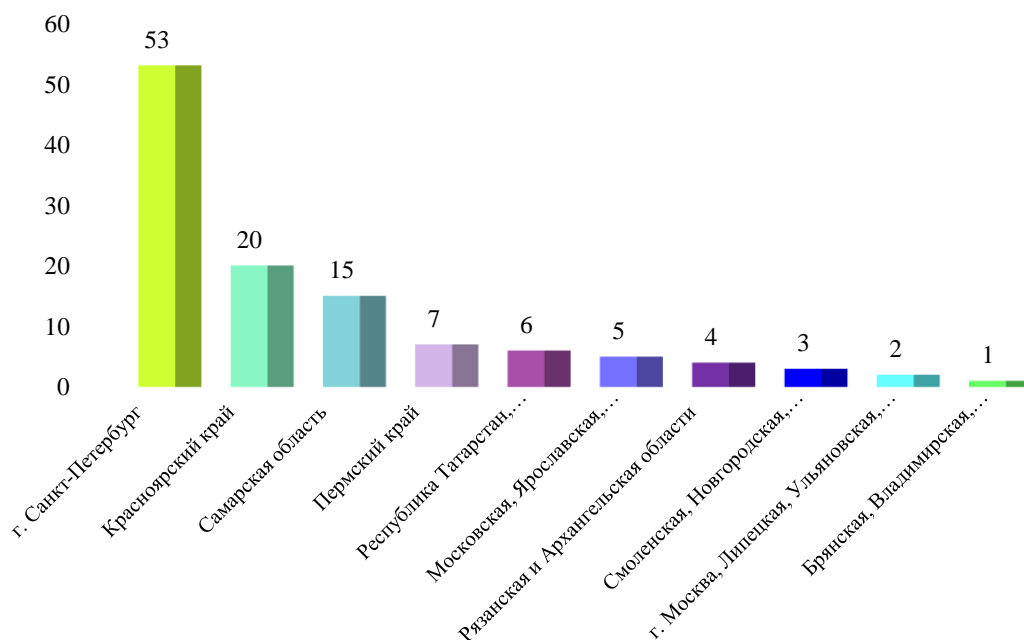
В период с 18 по 29 ноября 2024 года по поручению Роспотребнадзора проводилась всероссийская «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг. «Горячая линия» была организована управлениями Роспотребнадзора и консультационными центрами. Информация о проведении консультирования размещалась на сайтах и в социальных сетях территориальных органов Роспотребнадзора.

Всего поступило 3796 обращений, включая 3610 консультаций и 186 жалоб. Основные вопросы в рамках проведения Всероссийской «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг представлены на рис. 5.1.37.



**Рис. 5.1.37.** Показатели звонков граждан в ЕКЦ в рамках проведения Всероссийской «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг

## Общее количество жалоб - 186



Анализ структуры обращений (3610) граждан показал, что наиболее популярными были вопросы о несоблюдении условий договора на оказание платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг в части порядка изменения и расторжения договора, сроков оказания медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг, стоимости и других условий, наличии в договоре на оказание платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг обязательных сведений (об исполнителе, о правах, обязанностях и ответственности исполнителя, заказчика и получателя услуги; полной стоимости услуг по договору, порядке их оплаты; сведениях о лицензии на осуществление медицинской деятельности; порядке изменения и расторжения договора и др.).

Кроме этого, к числу наиболее часто задаваемых вопросов относятся: правомерность изменения стоимости медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг в процессе их оказания, об обязательности наличия лицензии на осуществление медицинской деятельности у организации, оказывающей платные медицинские услуги, о включении в договор на оказание платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг условий, заведомо ущемляющих права потребителей.

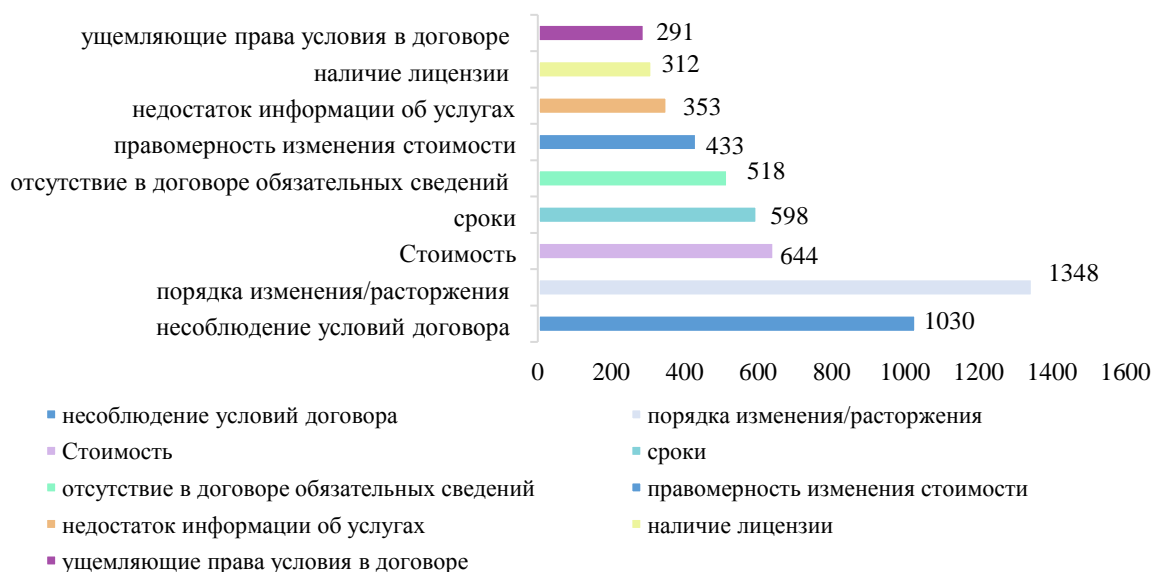
Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации оказано 1977 консультаций, консультационными центрами и пунктами для потребителей на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации оказано 1633 консультаций.

Наибольшее количество консультаций оказано в Московской, Самарской, Волгоградской и Тульской областях, а также в Краснодарском крае.

С 8 по 19 июля 2024 года Роспотребнадзором проводилась «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей платных образовательных услуг, организованная управлениями Роспотребнадзора и консультационными центрами. Информация о консультировании размещалась на сайтах и в социальных сетях.

Поступило 3434 обращения, включая 3303 консультации и 131 жалобу (рис. 5.1.38).

## Консультации 3 303



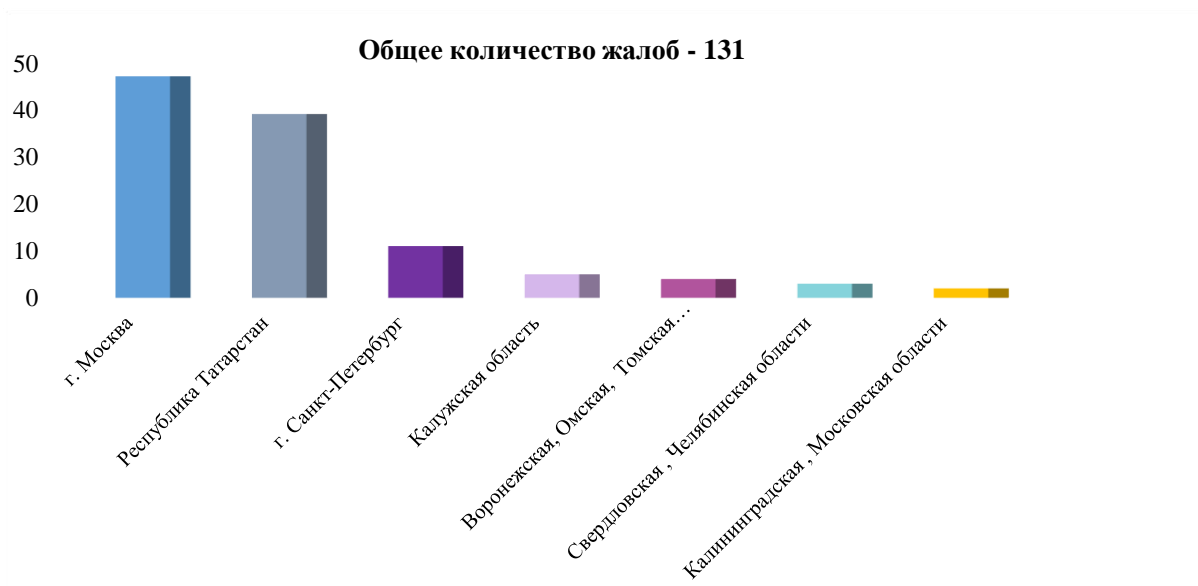
**Рис. 5.1.38.** Показатели звонков граждан в ЕКЦ в рамках проведения «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей платных образовательных услуг

Управлениями Роспотребнадзора оказано 1661 консультация, консультационными центрами 1642 консультации. Наибольшее количество консультаций оказано в Московской и Ленинградской областях, Краснодарском и Ставропольском краях.

Анализ структуры 3303 обращений граждан показал, что наиболее популярными были вопросы о несоблюдении условий договора на оказание платных образовательных услуг, порядок изменения и расторжения договора, стоимости образовательных услуг (сроков освоения образовательной программы, вида, уровня и (или) направленности образовательной программы, вида документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения образовательной программы, формы обучения).

Во вторую очередь в структуре обращений за консультацией занимают вопросы о наличии в договоре на оказание платных образовательных услуг обязательных сведений об исполнителе, об обучающемся, о правах, обязанностях и ответственности исполнителя, заказчика и обучающегося; полной стоимости образовательных услуг по договору, порядке их оплаты; сведениях о лицензии на осуществление образовательной деятельности, вопросы о правомерности изменения стоимости образовательных услуг в процессе обучения. Кроме этого, к числу наиболее часто задаваемых вопросов относятся вопросы о недоведении до потребителей информации, в том числе размещенной на официальном сайте организации, оказывающей платные образовательные услуги, по условиям их оказания, стоимости, о включении в договор на оказание платных образовательных услуг условий, заведомо ущемляющих права потребителей и др.

Наибольшее количество консультаций оказано специалистами территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора Московской (459) и Ленинградской (105) областей, Краснодарского (139) и Ставропольского краев (117).



В рамках проведения тематического консультирования специалистами территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора организовано проведение семинаров, лекций, круглых столов, в том числе в дистанционном формате, направленных на информирование граждан по наиболее часто возникающим вопросам по организации питания детей в образовательных организациях. В субъектах Российской Федерации проведено 34 семинара, 99 лекций, 43 круглых стола и 19 выступлений на ТВ, подготовлена 751 публикация в средствах массовой информации, размещено на официальных сайтах 1274 информационных материала, распространено 11 007 тематических памяток. Наиболее популярными темами были: «О правах потребителей при оказании платных образовательных услуг», «Что делать в случае ненадлежащего оказания платных образовательных услуг».

## 5.2. Всемирный день прав потребителей под девизом «Fair and responsible AI for consumers» – «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей»

В 2024 году информацию о проведении Всемирного дня прав потребителей была представлена 87 территориальными органами Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации (далее – территориальные органы). Всеми территориальными органами были разработаны и утверждены соответствующие планы действий по проведению комплексных мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей, согласно его тематике. Тематика проведения Всемирного дня прав потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах территориальных органов.

Всего территориальными органами было проведено более 5000 мероприятий с участием средств массовой информации, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей. Из них:

- выступления по телевидению – 190;
- выступления по радио – 176;
- опубликовано более 4660 материалов в прессе;

Из них, наибольшее количество материалов по потребительской тематике подготовлены и опубликованы местных газетах территориальными органами субъектов Российской Федерации:

- Республика Татарстан – 719 материалов;
- Республика Башкортостан – 306 материалов;
- Саратовская область – 275 материалов;
- Московская область – 223 материала;
- Новосибирская область – 221 материалов;
- Краснодарский край – 226 материалов;

В ходе проведения мероприятий, приуроченных Всемирному дню прав потребителей, территориальными органами были разработаны и изданы более 86 454 памяток, буклетов, листовок.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи. В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей в том числе в отношении прав потребителей в области «умных» технологий, искусственный интеллект и дистанционной торговли, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений была проведена широкомасштабная просветительская работа среди школьников и студентов. Территориальные органы в 87 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение более 14 771 потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся школ, средних и высших учебных учреждений. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 3500 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, ВУЗы), аудитория составила более 272 000 учащихся (общеобразовательные школы – 217 379, лицеи, колледжи – 44 977, вузы – 10 190).

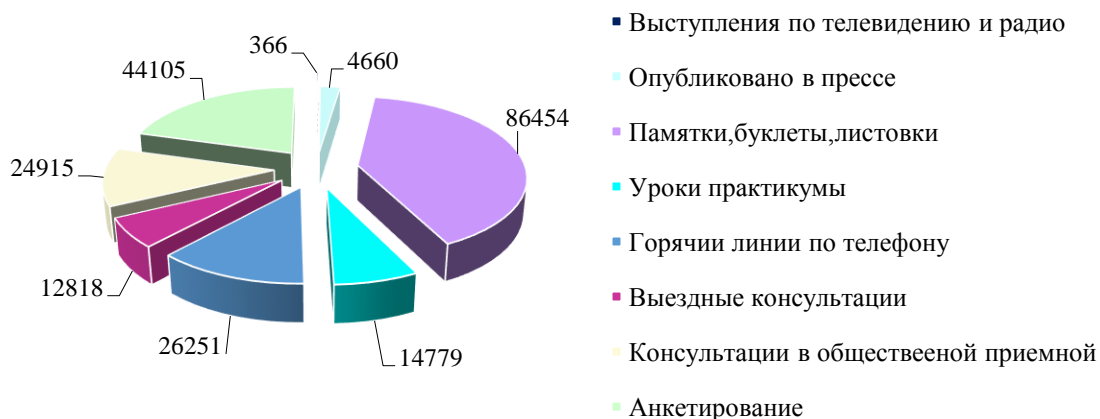
Во всех 87 территориальных органах, представивших отчеты, было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных «горячих линий», в общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей ФГУЗ «Центры гигиены и эпидемиологии», всего проведено:

- горячих линий по телефону – 5149, в процессе проведения которых дано 26 251 консультаций;
- выездных консультаций для потребителей – 12 987;
- очных консультаций в общественных приемных территориальных органов – 24 905.

Наибольшее количество консультаций при проведении «горячих линий» было дано следующими территориальными органами:

- по городу Москве – 5482;
- по Ставропольский край – 1066;
- по городу Санкт-Петербург – 1001;
- по Краснодарскому краю – 936;
- по Воронежская области – 905;
- по Московской области – 736.

Информация представлена на рис. 5.2.1.



**Рис. 5.2.1.** Мероприятия приуроченные к Всемирному дню прав потребителей

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 44 105 человек разных возрастных категорий.

Кроме того, с участием представителей хозяйствующих субъектов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было проведено 3094 совместных мероприятия, в том числе 1548 тематических выставок и 1546 конкурсов.

Подводя итоги проведенных мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, можно отметить выдающийся уровень организации такого масштабного мероприятия, которое было проведено с использованием инновационных методов и инструментов для привлечения внимания общественности к вопросам защиты прав потребителей. Отметим, что эта деятельность осуществляется в тесном сотрудничестве с местными органами и учреждениями Роспотребнадзора, региональными властями и общественными организациями потребителей, что является ключевым для укрепления взаимодействия всех компонентов региональной системы защиты прав потребителей и обеспечения реализации и защиты прав потребителей населения.

Наиболее значимые примеры проведенных мероприятий:

**Управление по городу Москве (далее – Управление)** – в целях широкого оповещения москвичей и гостей столицы о выездных консультационных мероприятиях Управлением были направлены письма Руководителю государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» (далее – МФЦ) с просьбой предоставить площадки для проведения выездных консультационных мероприятий специалистами Управления в МФЦ города Москвы с соответствующим предварительным анонсированием на сайте МФЦ города Москвы; заместителю Мэра Москвы в Правительстве Москвы – руководителю Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы с просьбой оказать информационную поддержку и практическую помощь в размещении информации (для включения в эфирную сетку на основном экране Московского метрополитена в вагонах метро, московского транспорта, в виде «бегущей» строки – о проведении безвозмездного консультирования специалистами Управления граждан в МФЦ и Торговых центрах города Москвы); Руководителю Департамента средств массовой информации города Москвы с просьбой оказать информационную поддержку и содействие в освещении проводимых Управлением выездных консультационных мероприятий через телеканалы «ТВ Центр» и «Москва 24». Также были направлены информационные письма о проводимых просветительских мероприятиях в иные государственные органы

исполнительной власти Москвы, общественные организации, размещена информация на сайтах Префектур и Управ столицы.

По достигнутому соглашению Управлению оказана информационная поддержка и содействие в освещении проводимых Управлением мероприятий через телеканалы «Москва 24» и «Петербург 5 канал».

При содействии Департамента образования и науки города Москвы специалистами Управления и ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора совместно с районными отделами образования было проведено 6 образовательных мероприятий (выездные классные часы, открытые уроки, лекции) в общеобразовательных учреждениях столицы. Мероприятия проходили с 29 февраля 2024 года по 5 марта 2024 года в образовательных учреждениях Западного административного округа г. Москвы: ГБОУ Школа № 875, ГБОУ Школа № 97, ГБОУ «Школа Интеграл», ГБОУ Школа № 37.

Специалисты ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора прочли школьникам лекции на темы: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей. Электронная торговля», «Фишинг. Меры предосторожности для потребителей», «Дистанционная продажа товаров». В рамках проведенных мероприятий были затронуты следующие вопросы: тематика Всемирного дня прав потребителей в 2024 году; риски и цели использования искусственного интеллекта; безопасная оплата товаров в сети Интернет; типичные ситуации, создаваемые мошенниками в сети Интернет; основные способы и правила самостоятельного определения фишинговых ссылок и сайтов-клонов; законодательное регулирование дистанционной продажи товаров и услуг; порядок возврата товаров надлежащего и ненадлежащего качества, приобретенных дистанционным способом; права потребителей и обязанности продавцов (исполнителей услуг); основные нарушения прав потребителей и способы их защиты. Всего сотрудниками ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора проведено 6 просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, для учащихся 4 общеобразовательных учреждений, в которых приняло участие 394 человека.

Сотрудники территориальных отделов Управления также провели 37 выездных мероприятий (лекции, классные часы) в общеобразовательных, средних специальных и высших образовательных учреждениях. В том числе в Национальном институте бизнеса Училище олимпийского резерва № 2.

Всего в городе Москве в период с 20 февраля по 22 марта 2024 года в образовательных учреждениях состоялось 43 мероприятия просветительского характера с охватом 5960 человек.

В марте 2024 года в Инновационном центре «Сколково» и в Международном аэропорту «Внуково» также прошли выездные консультирования, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей. Информацию по различным аспектам законодательства о правах потребителей получили 384 человека, на выставочных центрах распространено 52 буклета и памяток.

С 11 по 22 марта, 2024 года Управлением организованы и проведены «горячие линии», приуроченные к Всемирному дню прав потребителей 15 марта.

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей специалисты Управления и Консультационного центра ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора предоставлено 5482 консультации. Из общего количества обращений граждан 849 поступило по телефонам «горячей линии» ЕКЦ, сотрудниками Управления и его территориальных отделов предоставлено 4504 консультации, сотрудниками ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора было оказано 129 консультаций по телефону «горячей линии».



Наибольшее количество вопросов 1458 поступило по разъяснению законодательства о защите прав потребителей, 1364 обращения были связаны с продажей товаров дистанционным способом, 457 обращений были связаны с оплатой услуг онлайн, в отношении технически сложных товаров (в том числе бытового назначения) у заявителей возникали вопросы в 462 случаях, по финансовым услугам поступило 454 обращения, по туристическим – 555, по услугам связи – 100, с жалобами на ненадлежащее предоставление услуг ЖКУ обратились 402 раза, по транспортным услугам задавали вопросы 193 потребителя.

За период проведения «горячей линии» в целях защиты прав потребителей специалистами Управления подготовлено 5 претензий в адрес хозяйствующих субъектов, 30 проектов исковых заявлений в судебные органы.

**Управлением по городу Санкт-Петербургу** – запланировано совместно с Комитетом по социальной политике проведение тематических консультационно-просветительских мероприятий по повышению знаний в сфере защиты прав потребителей для социально-уязвимой категории граждан, ознакомления с основами грамотного потребительского поведения на рынке потребительских услуг, в том числе финансовой грамотности, направленной на разъяснение и привлечение внимания к вопросам личной финансовой безопасности, важности ответственного финансового поведения и отношения к личным финансам; опубликована 31 тематическая статья в средствах массовой информации, размещено на сайте Управления и ГИР ЗПП, в социальной сети ВКонтакте, мессенджере Telegram в 1 квартале 2024 года 73 пресс-релиза и сообщения на тему, связанную с защитой прав потребителей и информационные материалы о ходе судебной практики в отношении нарушителей законодательства о защите прав потребителей, которые стали поводом для публикации во многих СМИ, активно работающих в области решения социальных вопросов – это касается всех региональных изданий, включая интернет-издания, информагентства, газеты, радио и ТВ. Многие из них – такие, как газеты «Петербургский дневник», «Социальная политика», «Вечерний Петербург», «Петербургское качество» и другие ведут эту тему на постоянной основе и не пропускают ни одного повода, чтобы использовать просветительские возможности своих изданий для повышения потребительских знаний петербуржцев и предотвращения нарушений в данной сфере. Совместно с Комитетом по науке и высшей школе, Комитетом по образованию, представителями ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, общественными организациями, муниципальными образованияами проведены семинары в высших образовательных учреждениях СЗГМУ им. И.И. Мечникова, университете ИТМО, Государственном экономическом университете, а также тематические уроки-практикумы, беседы, тренинги, факультативные занятия в СПб ГБПОУ «Реставрационно-художественный колледж» и общеобразовательных учебных заведениях, проведено 17 бесплатных экспертиз промышленных товаров для малообеспеченных граждан и инвалидов общественной организацией «Центр независимой потребительской экспертизы» по рекомендации Управления, размещены на сайте информация о результатах деятельности Управления, расширенный пресс-релиз и План мероприятий, приуроченный к Всемирному дню прав потребителей, изданы и распространены информационные памятки «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей», «Мошенничество в сфере финансовых услуг», «Актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей», «Общие требования законодательства о связи», «О предоставлении услуг подвижной радиотелефонной связи», «О предоставлении услуг связи для целей телевизионного вещания», «Телематические услуги связи», «Права потребителей при дистанционном приобретении товаров», «Рациональное поведение потребителей», «Рекомендации гражданам приобретающим

товар в Интернет-магазине», «Как поступить, если Вам продали товар ненадлежащего качества?» в количестве более 1500 штук, которые распространены в торговых организациях, фитнес-клубах, лечебных учреждениях, школах и высших учебных заведениях.

При участии представителей ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора в медицинских центрах прочли 2 лекции для социально-незащищенных категорий граждан и потребителей старшего поколения по вопросам защиты прав потребителей.

С 11 по 22 марта 2024 года осуществляла работу тематическая «горячая линия» по консультированию потребителей в рамках Всемирного дня прав потребителей, информация о работе «горячей линии» размещена на сайтах Управления, ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора и 111 муниципальных образований.

На горячую линию поступило 1001 обращение граждан. Специалисты консультировали потребителей по всем вопросам, связанным с защитой прав потребителей в сфере оказания услуг и торговли, предоставляя информацию о правах потребителя и обязанностях исполнителей услуг, а также о распространенных нарушениях, оказывали помощь в составлении претензионных заявлений.

Больше всего вопросов было связано с проблемами приобретения товаров дистанционным способом (18,6 %) и технически сложных товаров (16,9 %), потребители интересовались применением положений законодательства о защите прав потребителей в 11,2 % случаев. Порядка 6,3 % потребителей столкнулись с проблемами при оказании жилищно-коммунальных услуг, 6 % – при оказании услуг связи, 5 % – медицинских услуг, 4,2 % – финансовых услуг и 3,5 % – при оказании туристских услуг.

Наибольшее количество обращений в сфере дистанционной продажи было связано с отказом в поставке товара по оплаченной ранее цене (значительное увеличение стоимости заказа), отменой заказа в одностороннем порядке, отказом в возврате денежных средств за некачественный товар.

**Управление по Московской области** – 26 марта 2024 года Управлением проведено заседание Межведомственного консультативного совета в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей с представителями: Банка России, Московской таможни, Управления экономической безопасности и противодействия коррупции ГУ МВД России по Московской области, Министерства образования Московской области, Министерства культуры и туризма Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области, ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, Торгово-промышленной палаты Московской области, Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России».

На заседании обсудили вопросы безопасного применения технологий искусственного интеллекта, проведения мероприятий по информированию потребителей о проблемах, с которыми они могут столкнуться при взаимодействии с искусственным интеллектом в различных сферах жизни. Также были выработаны предложения по межведомственному взаимодействию с целью пресечения незаконного оборота табачных изделий и никотинсодержащей продукции.

Совместно сотрудниками Воскресенского территориального отдела с уполномоченным по правам человека в Московской области по городскому округу Воскресенск проведен круглый стол с членами Воскресенской организации МООО «Всероссийское общество инвалидов». Мероприятие проходило в формате «вопрос-ответ», а также участники прослушали лекцию с демонстрацией слайдов по теме: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей». Всем участникам мероприятия вручены памятки по данной теме, рассказано о правах

потребителей, способах и механизмах их защиты, о наиболее часто встречающихся нарушениях прав потребителей, выявляемых Управлением в ходе контрольной (надзорной) деятельности, а также даны разъяснения как подать претензию и обращение, какую помощь может оказать Управление в целях восстановления нарушенных прав, в том числе и судебном порядке. Кроме того, проведено анкетирование слушателей.

Специалистами Коломенского территориального отдела были проведены лекции по темам «Что такое ответственный искусственный интеллект? Принципы, проблемы и преимущества», «Как не попасться на уловки искусственного интеллекта», «Как потребители и маркетологи видят роль (ответственного) генерирующего искусственного интеллекта в улучшении взаимодействия с клиентами», а также занятия по актуальным вопросам защиты прав потребителей. Указанные лекции проводились в МБУО «Дединовская школа-интернат среднего общего образования», Коломенский аграрный колледж, ГБПОУ МО Коломенский филиал Московского областного медицинского колледжа № 2, Государственном социально-гуманитарном университете, Коломенском институте (филиале) Московского государственного машиностроительного университета. В ходе указанных мероприятий участники были проинформированы об основных понятиях, используемых в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также о том в каких случаях можно применить его положения. Специалисты Коломенского территориального отдела рассказали о правах, которыми обладает потребитель, какие имеются законные пути защиты их прав, а также ознакомились с проблемами, с которыми сталкиваются потребители и пути их решения. Всем присутствующим вручены памятки с информацией об искусственном интеллекте.

В клубах «Активное долголетие» в г.о. Коломна, г.о. Луховицы, г.о. Зарайск с социально уязвимыми гражданами проведены беседы и лекции по актуальным вопросам защиты прав потребителей. Специалистами Коломенского территориального отдела были даны разъяснения: что означает понятие «дистанционная торговля», как заключается договор купли-продажи при этом виде торговли, какая информация должна быть в обязательном порядке предоставлена покупателю, как отказаться от товара, какие существуют правила возврата товара и как защитить свои права, покупая продукцию в интернет-магазине. Гражданам были даны ответы на интересующие их вопросы, оказана помощь в составлении претензии к продавцу о возврате денежных средств за подарочный сертификат.

В общеобразовательных школах, в детском саду, в медицинском центре, в промышленном предприятии г. Коломны оформлены стенды и уголки в помощь потребителям, желающие могут взять буклет или памятку по интересующему вопросу. Среди данных организаций был объявлен конкурс на лучший информационный стенд.

Ступинским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Московской области совместно с Подольским филиалом ФБУЗ «ЦГЭМО» в ГАПОУМО ПК «Московия» в «Серебряно-Прудской средней общеобразовательной школе им В.И. Чуйкова» были проведены лекции на тему «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей». Были распространены памятки с информацией. В вышеуказанных учреждениях проведено анкетирование по теме: «Искусственный интеллект».

Специалистами Серпуховского территориального отдела Управления совместно с сотрудниками ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора в городах Пущино, Серпухов, Серпуховском, Чеховском районах в ТРК «Корстон» был проведен круглый стол с индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами на тему: «Нарушение прав потребителей в сфере торговли», «Маркировка Честный знак». Сотрудниками

отдела защиты прав потребителей Серпуховского территориального отдела были озвучены требования действующего законодательства Российской Федерации о предоставлении информации о продавце и товаре, в том числе при реализации товаров дистанционным способом, а также последствия для хозяйствующего субъекта в случае непредставления потребителю полной и достоверной информации, предусмотренных статьей 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В ходе мероприятия предприниматели были ознакомлены с требованиями к маркировке товаров средствами идентификации «Честный знак». Предприниматели задавали вопросы, активно делились своим опытом работы в системе «Честный знак».

Специалисты Серпуховского территориального отдела напомнили хозяйствующим субъектам о соблюдении обязанности по принятию товара ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости проведения проверки качества товара, а также при дистанционном способе продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в соответствии с которым расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец, разъяснили предпринимателям о недопустимости включения в договоры условий, ущемляющих права потребителя, в том числе о необоснованном отказе в обслуживании потребителей.

Особое внимание было уделено вопросу реализации товара по цене, указанной на ценнике, в случае несоответствия стоимости товара на узле расчета.

Кроме того, были проведены лекции по финансовой грамотности среди учащихся общеобразовательных учреждений (в Пролетарской, Дубненской средних образовательных школах и Гимназии № 2 города Чехова), в ходе которых отдельный акцент был сделан на правилах безопасных покупок в Интернете, о необходимости принятия взвешенного решения о приобретении товара, заключении договоров. Школьники активно участвовали в обсуждении темы «существуют ли беспроцентные кредиты», делились опытом оформления товара в кредит своими родственниками.

Проведены лекции по финансовой грамотности среди учащихся ЧПОУ «Серпуховский городской открытый колледж», Военной академии РВСН имени Петра Великого, Московского областного финансово-юридического института. В ходе лекций слушателям было рассказано о том, что платформы, управляемые искусственным интеллектом, могут распространять ложную информацию, иметь способность предвзятости и не доведению до потребителей правдивой и (или) полезной информации. Студенты активно делились опытом применения искусственного интеллекта в быту, в том числе при совершении покупок в онлайн-магазинах и при общении со службой поддержки («чат-ботами») при попытках разрешить спорные ситуации. Сотрудниками Серпуховского территориального отдела было подробно разъяснены алгоритмы действий при возникновении спорных ситуаций, а также даны рекомендации действиях в случае нарушения прав потребителей.

Сотрудниками территориальных отделов Управления на транспорте в аэропортах Домодедово, Жуковский, а также Шереметьево информационные материалы о проведении Всемирного дня прав потребителей были размещены на стендах территориальных отделов для ознакомления и информирования граждан в залах общей доступности.

**Управлением по Свердловской области** – с целью информирования и просвещения потребителей по теме Всемирного дня прав потребителей разработаны информационные материалы. Проведение информационных мероприятий специалистами по защите прав потребителей, направлены материалы по вопросам

дистанционного взаимодействия с искусственным интеллектом, дистанционной реализации товаров и услуг, а также этике безопасного поведения в сети Интернет.

С целью консультирования потребителей и оказания практической помощи специалистами Управления и Центра организованы и проведены «горячие линии» и «дни открытых дверей». В период проведения «горячих линий» и «дней открытых дверей» с 11 по 22 марта 2024 года оказано 1066 консультаций, из которых 573 – по телефону, 285 – на личном приеме. Наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (146 консультаций) и продажи товаров дистанционным способом (130 консультаций), а также по вопросам оказания услуг ЖКХ (107 консультаций).

За период с 11 марта 2024 года по 1 апреля 2024 года в рамках проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 60 претензий на сумму к возмещению вреда около 1,6 млн руб., из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг.

За период с 11.03.2024 по 01.04.2024 года специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 18 исковых заявлений на сумму к возмещению около 1,5 млн руб., из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров, оказания финансовых и бытовых услуг и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 2 торговых центров. Всего на консультации обратилось 18 человек. Также осуществлены выездные консультации на базе 3 МФЦ Свердловской области: п. Арти (Красноуфимский район), МФЦ г. Новая Ляля, г. Полевской. Всего обратилось 25 человек.

С целью пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста, учащихся образовательных учреждений организовано проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий:

– образовательные мероприятия для работающего населения. Лекции для трудовых коллективов проведены в 8 муниципальных образованиях региона, в том числе, для трудовых коллективов администраций муниципальных образований, детских дошкольных образовательных организаций, торговых предприятий и другие. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие более 329 человек (примеры организацией, в которых проводились выступления специалистов: ГАУДОСО «Верхнесинячихинская ДШИ», МБУДО «Станция юных натуралистов», ГБОУ СО «Михайловская школа-интернат» (г. Михайловск), СОШ № 45 (г. Первоуральск), АО «Хромпик» (г. Первоуральск), Турбаза «Чусовая», ИП Опалева Г.И. (г. Новая Ляля), ТЦ «Небо» г. Серов и другие).

– образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста. Лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 29 центрах социального обслуживания населения, библиотеках на территории 15 муниципальных образований, лекции прослушали более 280 человек.

**Управление по Республики Марий Эл** – ежегодно при проведении Всемирного дня прав потребителей огромное внимание уделяется широкому информированию общественности, в том числе через СМИ. На сайте Управления, в ГИС ЗПП опубликована информация обо всех проведенных мероприятиях в рамках празднования Всемирного дня: лекциях, «горячей линии», выступлениях в СМИ. Использовались различные формы взаимодействия со средствами массовой информации.

Поддержка и наполнение официального сайта Управления ведутся в постоянном режиме.

Огромное внимание уделяется правовому просвещению граждан через современные каналы коммуникации: мессенджеры и социальные сети. Управлением ежедневно актуализируется информация в двух группах в «ВКонтакте», в одной группе в «Одноклассниках». Использовались различные формы взаимодействия со СМИ.

В целях просвещения потребителей Управление обращается к информационным ресурсам различной социальной направленности:

1. Печатные средства массовой информации: республиканские газеты: «Марийская правда» (на русском языке), «Марий Эл» (на марийском языке), «Кугарня» (на марийском языке), «Ямде лий» (на марийском языке), «Семейная газета» (на русском языке), «Пенсионер» (на русском языке), «Ваш новый день» (на русском языке), муниципальные газеты: «Pro Город Йошкар-Ола» (на русском языке), «Йошкар-Ола» (на русском языке), «Ведомости Козьмы и Дамиана» (на русском языке), «Вести» (на русском языке), «Вестник района» (на русском языке), «Волжская правда» (на русском языке), «Волжские вести» (на русском языке), «Юл увер» (на марийском языке), «Восход» (на русском языке), «Вперед» (на русском языке), «Жерӓ» (на марийском языке), «Заря» (на русском языке), «Звениговская неделя» (на русском языке), «Знамя» (на русском языке), «Край горномарийский» (на русском языке), «Край сернурский» (на русском языке), «Моркинская земля» (на русском языке), «Морко мланде» (на марийском языке), «Наша жизнь» (на русском и татарском языках), «Сельская новь» (на русском языке), «Шернур вел» (на марийском языке), «Юринский рабочий» (на русском языке).

2. Радио: филиал ВГТРК «ГТРК «Марий Эл» (вещание на русском и марийском языках), «МЭТР FM» (вещание на русском языке), «Европа Плюс Йошкар-Ола» (вещание на русском языке), «Петро FM Йошкар-Ола» (вещание на русском языке), «Русское радио Йошкар-Ола» (вещание на русском языке), «Новое радио Йошкар-Ола» (вещание на русском языке), «Пульс радио» (вещание на русском языке), «Авторadio Йошкар-Ола» (вещание на русском языке).

3. Телевидение: филиал ВГТРК «ГТРК «Марий Эл» (вещание на русском и марийском языках), ГАУК Республики Марий Эл «Марий Эл Телерадио».

4. Интернет-ресурсы: сайт филиала ВГТРК «ГТРК «Марий Эл» (на русском и марийском языках), сайт «Марий Эл Телерадио» (на русском и марийском языках), сайт газеты «Московский комсомолец» (на русском языке), сайт газеты «Марийская правда» (на русском языке), сайт газеты «Марий Эл» (на марийском языке), сайт газеты «Кугарня» (на марийском языке), сайт газеты «Йошкар-Ола» (на русском языке), сайт газеты «Ваш новый день» (на русском языке), сайт газеты «Pro Город Йошкар-Ола» (на русском языке), сайт газеты «Волжская правда» (на русском языке), ИА «MariMedia» (на русском языке), ИА «MediaPotok» (на русском языке), ИА «КУЛИК» (на русском языке), информационный портал «YOCITY12.COM» (на русском языке), информационный портал «sm.NEWS MARI-EL» (на русском языке), сайт ВГТРК «Smotrim.ru» (на русском языке), сайт газеты «Комсомольская правда – Казань» (на русском языке).

Информация для потребителей размещается в 56 средствах массовой информации на русском и марийском языках. Общий недельный тираж печатных изданий составляет 232 289 экземпляров.

**Управление по Вологодской области** – в рамках проведения мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей, Управлением предусматривалось 77 мероприятий. Все мероприятия исполнены. На сайты районных и городских администраций подведомственных округов направлены информации: «О девизе

Всемирного дня прав потребителей», «Как написать претензию?», «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей», «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации», «Об искусственном интеллекте», «Приоритеты защиты прав потребителей во времена искусственного интеллекта», «Права потребителей», «Возврат товара ненадлежащего качества», «О возврате качественного товара» и др.

Подготовлены информационные материалы для населения с целью просвещения населения по вопросам защиты прав потребителей, в т. ч. направленных на получение необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), рисках, сопряженных с использованием платформ, управляемых искусственным интеллектом, защите конфиденциальности и персональных данных потребителей, а также о механизмах урегулирования споров. Организованы информационные выставки для потребителей с тематическими материалами по вопросам защиты прав потребителей, с памятками для потребителей при покупке товаров, оказании услуг.

Проведено анкетирования по вопросам защиты прав потребителей. Управлением была разработана и направлена в территориальные отделы, ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, общественные объединения потребителей, органы местного самоуправления форма анкеты по вопросам защиты прав потребителей на тему: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей». В целях выявления уровня информированности граждан о своих потребительских правах при использовании искусственного интеллекта в различных сферах жизни, его возможностях и рисках, проведено анкетирование по вопросам защиты прав потребителей между различными слоями населения (учебные, рабочие и служебные коллективы, пенсионеры, читатели печатных СМИ и др.).

В результате проведенного анкетирования показало, что 75 % респондентов слышали и пользуются искусственным интеллектом, 60 % респондентов считают, что использование искусственного интеллекта в повседневной деятельности открывает возможности в повышении эффективности и производительности, высокой скорости и точности обработки данных, возможности построения новых бизнес-моделей и технологий. По мнению 50 % опрошенных применение искусственного интеллекта наиболее эффективно в службе поддержки клиентов, на транспорте – 20 %, новости, издательство СМИ – 32 %. Почти все опрошенные отдают себе отчет в том, что при развитии искусственного интеллекта возникают риски в части безопасности и приватности данных, зависимости от технологии и сокращении рабочих мест. При этом 80 % респондентов считают, что внедрение современных технологий кибербезопасности для защиты данных, разработка строгих законов и нормативов для регулирования использования искусственного интеллекта, создание программ социальной поддержки для тех, кто теряет рабочие места из-за автоматизации производства, могут повлиять на преодоление рисков при развитии искусственного интеллекта.

**Управление по Новосибирской области** – разработан план действий по подготовке и проведению соответствующих информационно-просветительских мероприятий, согласно которому традиционно проведение мероприятий осуществлялось совместно с территориальными органами иных федеральных органов исполнительной власти, государственными органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления, а также общественными объединениями потребителей, хозяйствующими субъектами, осуществляющими реализацию товаров и оказание услуг с помощью информационно-телекоммуникационной сети Интернет, консультационным центром ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора и его филиалами.

Проведение информационно-просветительских мероприятий осуществлялось по многим направлениям. Так, на сайте Управления, сайтах администраций города и области, в средствах массовой информации, в группах социальных сетей было размещено 148 публикации, в том числе о девизе Всемирного дня прав потребителей, а также по различным аспектам защиты прав потребителей «О Всемирном дне прав потребителей в 2024 году», «Нарушения конфиденциальности персональных данных при использовании цифровых продуктов и смарт устройств», «Продажа товаров дистанционным способом», «Оплата товаров и услуг онлайн», «Использование технологий распознавания лиц и отпечатков пальцев», «Технически сложные товары», «Услуги связи», и др.

Актуальные вопросы защиты прав освещались посредством радиовещания на волне 98.3 FM по радио «Комсомольская правда-Новосибирск».

Управлением совместно с Консультационным центром ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора разработаны методические материалы (памятки, тест-анкета по вопросам защиты прав потребителей) «Анкета-тест к Всемирному дню защиты прав потребителей под девизом «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей», памятки «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей», «Антифорд и борьба с манипуляцией алгоритмами», которые явились основой для проведения тематических занятий в образовательных учреждениях.

При взаимодействии с Министерством образования Новосибирской области, департаментом образования мэрии города Новосибирска в образовательных организациях города и области (школы, высшие учебные образовательные учреждения, образовательные организации профессионального образования) в различных форматах проведены тематические занятия (семинарские занятия, факультативные уроки, уроки-беседы, информационно-просветительские часы (классные часы) и др.) по различным тематикам: «Общие вопросы защиты прав потребителей», «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей», «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к потреблению экологически чистой энергии и продукции. Полномочия Управления Роспотребнадзора по защите нарушенного права потребителя» и др. Общее количество проведенных мероприятий – 1500, охват – 23 060 обучающихся.

Так, в рамках урока-игры «Права потребителей при покупке товаров дистанционным способом» для учащихся 9–11 классов ребята познакомились с правовым статусом потребителя в российском государстве, с содержанием Закона РФ «О защите прав потребителей» элементарными умениями защиты своих прав в этой области и навыками поиска решения конфликта законным образом.

Студенты «Сибирского университета потребительской кооперации» поучаствовали в семинаре, проводимым сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области, по теме «Нарушения конфиденциальности персональных данных при использовании цифровых продуктов и смарт устройств».

Также в рамках конференции, приуроченной к Всемирному дню, студенты «Сибирского государственного университета путей сообщения» были проинформированы по различным аспектам защиты прав потребителей, в особенности по вопросам оплаты товаров и услуг онлайн.

Особое внимание заслуживает работа специалистов территориальных органов в Донецкой Народной Республике, Луганской Народной Республике и Херсонской области.

**Управление по Херсонской области** – организованы мероприятия в рамках празднования 15 марта 2024 года всемирного дня потребителей.



«Горячая линия» с 11 марта 2024 года по 22 марта 2024 года по вопросу защиты прав потребителей в судебном порядке потребителей. Анонс «горячей линии» к Всемирному дню прав потребителей размещен на официальном сайте ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, информация о проведении горячей линии направлена в министерство промышленности и торговли Херсонской области, а также главам муниципальных образований Херсонской области для размещения на официальных сайтах. За период действия «горячей линии» поступило 8 звонков от жителей Херсонской области, по которым даны исчерпывающие разъяснения.

Разработана Памятка, посвященная тематике Всемирного дня защиты прав потребителей. Памятка размещена на официальном сайте ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, за время проведения мероприятий распространено населению более 350 памяток с разъяснениями прав потребителей. Организовано размещение памяток и информационных листовок в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Херсонской области в г. Геническ.

С целью информирования детей о преимуществах и негативных сторонах использования нейросетей в ГБОУ ХО «Геническая санаторная школа-интернат» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 2» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 1» Генического МО написан диктант на тему: «Использование нейросетей в современном МНре», в ГБОУ ХО «Каланчакская школа № 1» Каланчакского МО, ГБОУ ХО «Скадовская школа № 1» Скадовского МО, ГБОУ ХО «Железнодорожная школа Голопристанского МО», ГБОУ ХО «Тавричанская школа Каховского МО», ГБОУ ХО «Краснопереконская школа Каховского МО» прошли уроки-практикумы по популяризации использования искусственного интеллекта для защиты прав потребителей. Специалистами Управления проведены лекции на тему ответственного использования чат-ботов на основе искусственного интеллекта в ГБОУ ХО «Геническая санаторная школа-интернат» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 2» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 1» Генического МО.

В рамках проведения мероприятий посвященного Всемирному дню прав потребителей и с целью определения уровня знаний закона о защите прав потребителей проведено онлайн тестирование жителей Херсонской области на знание норм Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Анализ результатов тестирования показал, что тестирование прошли 93 респондента. Процент верных ответов составил 65 %, что указывает на недостаточный объем знаний жителей Херсонской области своих прав.

**Управление по Донецкой Народной Республике** – информация о тематике проведения Всемирного дня прав потребителей, в том числе информация об организации тематической «горячей линии», доведена до широкой общественности путём размещения соответствующей информации на официальном телеграмм-канале Управления и на сайтах органов местного самоуправления: Правительство Донецкой Народной Республики, Администрация города, Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики. При взаимодействии с Министерством информации Донецкой Народной Республики вышеуказанная информация была размещена на республиканских телеканалах и интернет-ресурсах. Общее количество размещенных анонсов составило 68 публикаций.

Тематическая «горячая линия» проведена с 13 марта по 15 марта 2024 года в Управлении совместно с ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора с целью приема обращений граждан по вопросам, касающимся актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей. За указанный период по телефону «горячей линии», а также в рамках работы Общественной приемной Управления проведено 32 консультации (26 –

посредством телефонной связи, 6 – при личном приёме) из них по вопросам: общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей – 7 консультаций, услуги ЖКХ – 4 консультации, услуги связи – 2 консультации, технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения) – 12 консультаций, продажа товаров дистанционным способом – 5 консультаций, оплата товаров и услуг онлайн – 2 консультации.

Управлением подготовлено 3 проекта претензий по обращениям потребителей и 1 проект искового заявления.

Основными вопросами, послужившими поводами для обращений, явились отказ со стороны продавца (исполнителя) в возврате денежных средств за приобретение товаров ненадлежащего качества.

16 февраля 2024 года Управлением совместно с администрацией Будённовского района города Донецка проведена встреча с жителями, где в рамках проведения мероприятия была разъяснена информация, содержащая актуальные вопросы, связанные с популяризацией использования искусственного интеллекта для защиты прав потребителей.

**Управление по Луганской Народной Республике** – подготовлены и размещены 3 статьи, проведена работа в образовательных учреждениях, 3 выступления в общеобразовательных учреждениях количество (количество участников 122), в высших учебных заведениях проведено 3 выступления (количество участников 159), межведомственная работа – проведено 2 совещания, тематическое консультирование в управлении и консультационных центрах – 53 консультации, тематическая «горячая линия» – 15 консультаций.

Основной целью проведения мероприятий явилось привлечение внимания населения к соблюдению принципов рационального и ответственного потребления товаров и услуг, развитию правовой грамотности и правосознания, формированию практических навыков правильного потребительского поведения, популяризации законодательства о защите прав потребителей.

Суммируя проведенные территориальными органами Роспотребнадзора по различным субъектам Российской Федерации 15 марта 2024 года действия, можно отметить выдающийся уровень организации такого масштабного мероприятия, которое было проведено с использованием инновационных методов и инструментов для привлечения внимания общественности к вопросам защиты прав потребителей. Отметим, что эта деятельность осуществляется в тесном сотрудничестве с местными органами и учреждениями Роспотребнадзора, региональными властями и общественными организациями потребителей, что является ключевым для укрепления взаимодействия всех компонентов региональной системы защиты прав потребителей и обеспечения реализации и защиты прав потребителей населения.

### **5.3. Информационно-аналитический отчёт по результатам анализа функционирования Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в 2024 году**

В настоящее время на портале ГИР ЗПП (<http://zpp.rosпотребнадзор.ru>) размещена вся действующая нормативная правовая база по защите прав потребителей, в открытом доступе находятся сведения обо всех органах и организациях Роспотребнадзора, оказывающих практическую консультативную и информационную помощь, данные об общественных объединениях потребителей и др.

Каждый потребитель может ознакомиться с памятками по многочисленным актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.

Здесь же размещаются сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием на факты несоответствия продукции обязательным требованиям. Большой массив информации связан с судебной практикой Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

В соответствии с приказом Роспотребнадзора от 29 декабря 2015 г. № 1375<sup>198</sup> «О вводе в эксплуатацию Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей»<sup>199</sup> ГИР ЗПП состоит из 10 модулей:

- модуль 1 «Справочник потребителя» – содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ);

- модуль 2 «Советы по здоровому питанию» – содержит рекомендации гражданам о правильном питании, правильном выборе рациона;

- модуль 3 «Нормативно-правовые акты» – включает нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, а также иные акты, содержащие обязательные требования к товарам (работам, услугам);

- модуль 4 «Информационно-аналитические материалы» – включает ежегодные государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации, а также программы (планы) по обеспечению защиты прав потребителей и информацию об их реализации;

- модуль 5 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» – включает сведения о названии межведомственных и международных органов по защите прав потребителей, их местонахождении, осуществляемой ими деятельности и ее результатах, сведения о наименовании общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), их местонахождении, об осуществляемой ими деятельности в области защиты прав потребителей и ее результатах;

- модуль 6 «Результаты проверок» – содержит интерактивную ссылку на ФГИС «Единый реестр проверок»;

- модуль 7 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – включает сведения о результатах проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей;

- модуль 8 «Судебная практика» – включает материалы судебной практики по защите прав потребителей, в том числе судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием оператора, органа местного самоуправления и (или) общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), а также судебные акты с разъяснениями по вопросам судебной практики по делам в области защиты прав потребителей;

<sup>198</sup> Далее – Приказ.

<sup>199</sup> Далее – ГИС ЗПП.

– модуль 9 «Новости» – содержит актуальную оперативную информацию в области защиты прав потребителей, представляющую интерес для широкого круга потребителей;

– модуль 10 «Виртуальная приемная» (обратная связь для потребителей) – представляет собой площадку для общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора.

Среди подсистем ГИР ЗПП наиболее востребованными являются: модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям», главная страница Ресурса и новостной блок, модуль «Справочник потребителя».

Во исполнение письма Роспотребнадзора от 18 февраля 2016 года № 01/1940-16-27 «Об особенностях ввода информации в некоторые модули ГИС ЗПП», ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора<sup>200</sup> представляет сводный отчет о размещаемых материалах в модулях подсистемы ГИС ЗПП. При подготовке сводного отчета ФБУЗ также использует данные о размещении материалов, автоматически сформированные через панель «On-line отчетность и аналитика» подсистемы ГИС ЗПП. За 2024 год в подсистеме ГИС ЗПП размещен (опубликован) 18 296 материал в 8 основных модулях (в 2023 году – 19 531 материалов):

– модуль «Нормативно-правовые акты»: 501 (2,7 %) материалов (за 2023 год – 499 (2,6 %) материала);

– модуль «Информационно-аналитические материалы»: 960 (5,3 %) материалов (за 2023 год – 1300 (6,7 %) материалов);

– модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»: 54 (0,3 %) материалов (за 2023 год – 108 (0,5 %) материалов);

– модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»: 6158 (33,7 %) материалов (за 2023 год – 5128 (26,3 %) материалов);

– модуль «Судебная практика»: 3338 (18,2 %) материалов (за 2023 год – 4077 (20,9 %) материалов);

– модуль «Справочник потребителя»: 14 (0,08 %) материалов (за 2023 год – 12 (0,06 %) материалов);

– модуль «Новости»: 7271 (39,7 %) материалов (за 2022 год – 8399 (43 %) материалов).

Многолетняя динамика наполняемости модулей подсистемы ГИС ЗПП представлена в табл. 5.3.1.

Таблица 5.3.1

**Информация о размещаемых материалах  
в модулях подсистемы ГИС ЗПП с 2017 по 2024 год**

Наименование модуля	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	2	3	4	5	6	7	8	2
модуль «Нормативно-правовые акты»	425	408	278	235	330	392	499	501
модуль «Информационно-аналитические материалы»	542	1015	927	800	725	1129	1300	960
модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»	135	36	2	65	2	17	108	54

<sup>200</sup> ФБУЗ.

Продолжение табл. 5.3.1

1	2	3	4	5	6	7	8	2
модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»	10 254	12 798	12 881	7 256	9 496	4 478	5 128	6 158
модуль «Судебная практика»	4654	4295	3895	2808	2318	3420	4077	3338
модуль «Справочник потребителя»	45	16	21	37	5	16	12	14
модуль «Новости»	7443	8450	7337	6225	5933	7783	8399	7271
<b>Итого</b>	<b>23 498</b>	<b>27 018</b>	<b>25 341</b>	<b>17 426</b>	<b>18 809</b>	<b>16 935</b>	<b>19 531</b>	<b>18 296</b>

Соответствующее информирование о несоответствии продукции требованиям технических регламентов осуществляется Роспотребнадзором по правилам, определенным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2013 г. № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей», а также с учетом требований главы 7 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Информацию о фактах несоответствия выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов в Роспотребнадзор вправе направить любое лицо, которое не является изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) и которому стало об этом известно.

В этом случае Роспотребнадзор проводит проверку достоверности полученной информации в порядке, определенном законодательством о государственном контроле (надзоре), и только в случае ее подтверждения может способствовать распространению информации о принимаемых мерах по предотвращению причинения вреда, определенных изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя). В случае необходимости принятия незамедлительных мер по предотвращению причинения вреда жизни или здоровью граждан при использовании продукции, не отвечающей требованиям технических регламентов, либо угрозы причинения такого вреда только орган государственного контроля (надзора) вправе информировать потребителей, в том числе с использованием средств массовой информации о выявленных фактах несоответствия продукции.

## **6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей**

---

В целях развития и углубления сотрудничества, формирования эффективной политики в сфере защиты прав потребителей, а также определения общих подходов к организации и формированию цивилизованных отношений с участием потребителей как на национальном, так и на межгосударственном уровне Роспотребнадзор в 2024 году продолжил сотрудничество с компетентными органами и общественными организациями дружественных государств, а также международными организациями.



Заключение Договора о создании Союзного государства от 8 декабря 1999 года ознаменовало собой появление нового интеграционного центра политической силы. В настоящее время Союзное государство функционирует достаточно эффективно и многовекторно. Сближение законодательств Республики Беларусь и Российской Федерации открывает новые «коридоры возможностей» для двух стран и позволяет более быстрыми темпами двигаться вперед. Идентичность правового регулирования делает понятными условия взаимодействия в самых разных сферах и существенно его облегчает.

В целях формирования общей нормативной правовой базы Союзного государства в 2024 году Роспотребнадзором совместно с Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь (МАРТ) в целях исполнения Союзной программы по разработке и утверждению единых правил в области защиты прав потребителей государств – участников Договора о создании Союзного государства от 8 декабря 1999 года, утвержденной Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 4 ноября 2021 года № 6, проводилась работа по подготовке к утверждению единых правил в области защиты прав потребителей Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства (далее также – Единые правила, Декрет).

В результате Единые правила были утверждены по итогам заседания Высшего Государственного Совета Союзного государства, проходившем в г. Минске (Республика Беларусь) 6 декабря 2024 года, Декретом № 6.

Единые правила в области защиты прав потребителей – один из немногих, но очень важных предметов, отнесенных к исключительному ведению Союзного государства что закреплено в статье 17 Договора между Российской Федерацией и Республикой Беларусь от 8 декабря 1999 года «О создании Союзного государства».

Утверждение Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства Единых правил в области защиты прав потребителей – это не только шаг вперед в деле формирования общей нормативной правовой базы, это по сути – переход к новой правовой реальности в рамках Союзного государства.

Единые правила не только вобрали в себя все самые лучшие подходы, наработанные и апробированные многолетней правоприменительной практикой российских и белорусских законодателей, но и что немаловажно: помимо давно известных и ставших классическими правовых конструкций, данный документ содержит множество актуальнейших новаций.

В частности, одно из новшеств – установление гарантий защиты прав потребителей, приобретающих цифровые продукты (аудиовизуальные произведения, фонограммы, игры и др.). Учитывая динамичное развитие информационных технологий и реагируя на набирающую обороты тенденцию к цифровизации экономики, Единые правила предусматривают особенности заключения и исполнения договоров о реализации цифровых продуктов (незамедлительность предоставления цифрового продукта, непрерывность доступа, уведомление потребителя о предстоящем

списании абонентской платы и прочее), а также определяют такой же объем прав для потребителей, который гарантирован при приобретении традиционных товаров, предусмотренный законодательством России и Беларуси (Глава IV Единых правил).

Другой пример – вводимый Едиными правилами запрет устанавливать на товары, реализуемые потребителям Союзного государства, гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на аналогичные товары, реализуемые за пределами Союзного государства (статья 6 Единых правил).

Еще одна новелла – закрепление в Единых правилах положения о гарантии защиты прав потребителей при реализации условно бесплатных товаров, работ, услуг (например, когда продаются «два товара по цене одного») (статья 14 Единых правил).

Несомненным новаторством является признание ответственными субъектами, к которым потребитель вправе по своему выбору предъявить предусмотренные Едиными правилами требования, не только изготовителя, исполнителя, продавца, поставщика, представителя, импортера, агрегатора, но и их учредителей и руководителей (пункт 8 статьи 8 Единых правил).

Все это, безусловно, повысит уровень правовой защищенности потребителей Союзного государства, и как следствие – их благосостояние.

Практическая реализация Единых правил будет осуществляться Роспотребнадзором и МАРТ во исполнение Соглашения между Правительством Республики Беларусь и Правительством Российской Федерации по обеспечению равных прав потребителей, которое было подписано в г. Москве 13 марта 2025 года. Соглашением также предусмотрено формирование Совета Союзного государства Российской Федерации и Республики Беларусь по защите прав потребителей, одной из задач которого станет проведение анализа правоприменительной практики после внедрения Единых правил и принятие оперативных и скоординированных решений по итогам этого анализа.

Поскольку достижение целей Союзного государства осуществляется поэтапно, с учетом приоритета решения экономических и социальных задач, Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 29 января 2024 г. № 2 утверждены Основные направления реализации положений Договора о создании Союзного государства на 2024–2026 годы (далее – Основные направления). В свою очередь, в целях исполнения пунктов 4.10–4.12 раздела «Защита прав потребителей» Основных направлений разработан и подписан с белорусской стороны Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь и с российской стороны Роспотребнадзором соответствующий план мероприятий. В 2025 году работа по данному направлению будет продолжена.



Последовательно решая задачи по дальнейшему развитию взаимодействия в области экономики, государства – участники СНГ расширяют сотрудничество в различных сферах, уделяя особое внимание основным направлениям, нашедшим своё отражение в Стратегии экономического развития Содружества Независимых Государств на период до 2030 года (принята 29 мая 2020 г. Решением Совета глав правительств СНГ), в числе которых сотрудничество в сфере защиты прав потребителей.

В течение 2024 года Роспотребнадзор принимал участие в заседаниях экспертной группы по разработке проекта Плана мероприятий второго этапа (2026–2030 годы) Стратегии экономического развития СНГ на период до 2030 года, где в результате обсуждений были предложены включены в проект Плана следующие направления работы:

– выработка общих подходов к противодействию злоупотреблениям и недобросовестным практикам на рынке товаров и услуг (в т. ч. на цифровом

пространстве), которые ущемляют права потребителей с подготовкой, при необходимости, соответствующих аналитических материалов и предоставлением их в Исполнительный комитет СНГ;

- сотрудничество по актуальным вопросам защиты прав потребителей, обмен опытом и информацией, подготовка соответствующих рекомендаций;
- взаимодействие с общественными объединениями потребителей;
- повышение уровня правовой грамотности населения по актуальным вопросам в области защиты прав потребителей;
- взаимодействие уполномоченных государственных органов в сфере защиты прав потребителей.

Реализация намеченных мероприятий позволит достичь основной цели Стратегии – создания благоприятных условий для устойчивого экономического развития, повышения уровня жизни и благосостояния граждан государств – участников СНГ.



Создание условий для стабильного развития экономик государств-членов в интересах повышения жизненного уровня их населения является одной из основных целей Евразийского экономического союза (далее – Союз), закрепленных статьей 4 Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года (далее – Договор о ЕАЭС).

В целях формирования равных условий для граждан государств – членов Евразийского экономического союза (далее – государства-члены) по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов государства-члены проводят согласованную политику в сфере защиты прав потребителей в соответствии с Договором о ЕАЭС и законодательством государств-членов о защите прав потребителей.

В 2024 году Роспотребнадзор принимал активное участие в реализации Программы совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей (далее – Программа), утвержденной Распоряжением Евразийского межправительственного совета от 21 июня 2022 г. № 12, которая направлена на обеспечение создания в государствах-членах условий для проведения согласованной политики в сфере защиты прав потребителей и реализации принципа равной правовой защиты потребителей, предусмотренного статьей 60 Договора о ЕАЭС.

Роспотребнадзором совместно с уполномоченными органами государств-членов продолжена работа, направленная на выполнение целей и задач Программы, включая:

- выработку совместных действий для обеспечения равной защиты потребительских прав граждан посредством учета их интересов в рамках Союза;
- осуществление информационного обмена между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей (далее – уполномоченные органы);
- выработку общих подходов государств-членов в сфере защиты прав потребителей;
- проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение граждан государств-членов в сфере защиты прав потребителей, а также на формирование навыков рационального и устойчивого потребления и внедрения доступных средств правовой защиты потребителей в рамках Союза.



Работа по вопросам, требующим сближения и выработки рекомендаций Евразийской экономической комиссии (далее – Комиссия) осуществлялась в рамках деятельности Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза (далее – Консультативный комитет).

На площадке Консультативного комитета проведен анализа законодательства государств-членов на предмет учета интересов потребителей в отдельных сферах экономики<sup>201</sup>. В числе предложений, направленных на решение актуальных вопросов в контексте формирования механизма учета интересов потребителей в рамках Союза, рассматривались:

- развитие и уточнение процедур оценки вводимого или введенного ранее регулирования, в целях их возможного применения для обеспечения учета интересов потребителей;
- создание правовых основ для принятия общих в рамках Союза правил продажи товаров и выполнения услуг;
- институциональное развитие Союза в сфере защиты прав потребителей;
- расширение взаимодействия между общественными объединениями потребителей и бизнесом, в том числе в рамках работы Делового совета ЕАЭС и прочее.

Указанные предложения не нашли единогласной поддержки со стороны уполномоченных органов государств-членов. Работа в данном направлении проводится в рамках существующих интеграционных возможностей. Механизмы учета интересов потребителей обеспечиваются в рамках общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов, осуществляемого в соответствии с законодательством государств-членов.

В соответствии с планом научно-исследовательских работ (далее – НИР) Комиссии на 2023–2024 годы, утвержденным распоряжением Коллегии Комиссии от 14 марта 2023 года № 22, в 2024 году РЭУ им. Плеханова выполнена НИР<sup>202</sup> на тему «Разработка методики проведения социологических исследований в целях оценки уровня защиты прав потребителей, а также эффективности мер, принимаемых для защиты таких прав в государствах – членах Евразийского экономического союза».

По итогам выполнения указанной НИР получены результаты, имеющие практическую значимость для реализации согласованной политики ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей, в том числе:

- анализ существующих в международной практике подходов к проведению межстрановых социологических исследований в сфере защиты прав потребителей;
- апробированная методика проведения социологических исследований в целях оценки уровня защиты прав потребителей, а также эффективности мер, принимаемых для защиты таких прав в государствах-членах<sup>203</sup> (далее – методика);
- результаты двух социологических исследований с использованием разработанной методики, позволившие получить сравнимые и релевантные показатели исследования в каждом государстве-члене;
- анализ различий законодательства и применяемых механизмов обеспечения защиты прав потребителей в государствах-членах с обоснованием возможных путей их сближения, подготовленный с учётом результатов двух социологических исследований и др.

<sup>201</sup> [https://eec.eaeunion.org/upload/files/depsanmer/Защита прав потребителей/interesy\\_potrebiteley\\_2024.pdf](https://eec.eaeunion.org/upload/files/depsanmer/Защита прав потребителей/interesy_potrebiteley_2024.pdf).

<sup>202</sup> защита второго (завершающего) этапа НИР состоялась 3 сентября 2024 г., в соответствии с календарным планом.

<sup>203</sup> [https://eec.eaeunion.org/upload/files/depsanmer/metodika\\_oprosy\\_zpp.pdf](https://eec.eaeunion.org/upload/files/depsanmer/metodika_oprosy_zpp.pdf).

Проведенные исследования показали, что более 60 % граждан государств-членов в целом положительно оценивают ситуацию с защитой прав потребителей.

Более половины опрошенных жителей государств-членов отмечают, что работа уполномоченных государственных органов в сфере защиты прав потребителей проводится эффективно, что говорит о доверии граждан к государственным институтам защиты их прав. Доля таких оценок составила 56 % в Российской Федерации.

В среднем 70 % респондентов отмечают соблюдение требований к качеству и безопасности товаров и услуг в Союзе<sup>204</sup>. Доля таких оценок в Российской Федерации составила 67 %.

Проведенное исследование позволило получить общую картину поведения потребителей государств-членов. Чаще всего (несколько раз в неделю) потребители приобретают продукты питания, при этом 43 % респондентов отметили, что никогда не покупают табак и алкоголь. Электронную и бытовую технику покупают реже, чем раз в полгода, парфюмерно-косметические товары – примерно раз в месяц, одежду и обувь – раз в несколько месяцев. Самыми востребованными являются услуги связи, розничной торговли и общественного транспорта.

Каждый пятый респондент пользуется услугами онлайн-торговли более двух раз в месяц. Чаще всего онлайн заказывают бытовую технику, парфюмерию, косметику, одежду и обувь.

Исследование позволило выявить основные проблемы потребителей. Согласно результатам опроса, одежда и обувь, а также табачная и алкогольная продукция вызывают наибольшее количество претензий со стороны населения государств-членов.

Наиболее распространённые нарушения прав потребителей – отсутствие ценников, некорректное указание цен, навязывание дополнительных товаров и услуг, отсутствие информации о товарах, необоснованный отказ в обслуживании, отсутствие возможности расплатиться любым удобным способом, некачественное оказание услуг и увеличение итоговой стоимости услуги без согласования с потребителем.

При дистанционной продаже товаров наиболее распространённые нарушения касаются отклонений от сроков доставки товара, невозможности получить полную информацию о товаре и отсутствия информации на родном языке потребителя.

Исследование также показало недостаточную осведомлённость населения о правах потребителей. Только 26 % потребителей в Российской Федерации сообщили о том, что знают, как поступать при нарушении прав потребителей. Наиболее актуальными для населения являются вопросы защиты прав потребителей при дистанционных покупках, в сфере туризма, медицины, образования и других областях.

На площадке Консультативного комитета, членом которого является представитель Роспотребнадзора, продолжена работа по изучению практики разработки и применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей государств-членов и международного опыта в данной сфере.

В 2024 году состоялось два заседания Консультативного комитета, в ходе которых рассматривались предложения по сближению механизмов и процедур защиты прав потребителей, поддержку деятельности общественных объединений потребителей. По результатам проведенной работы определена тематика мероприятий государств-членов в сфере защиты прав потребителей в 2024 году. По данному вопросу Коллегией Комиссии принята рекомендация от 23 января 2024 г. № 2.<sup>205</sup>

<sup>204</sup> Здесь и далее приведены выборочные данные, представленные в полном объеме в результатах 2 этапа научно-исследовательской работы [https://eec.eaeunion.org/comission/nir\\_results/141114](https://eec.eaeunion.org/comission/nir_results/141114).

<sup>205</sup> Полный перечень рекомендаций ЕЭК по защите прав потребителей, подготовленный с участием Роспотребнадзора см. в Приложении № 5.

Проведен анализ законодательства государств – членов на предмет учета интересов потребителей в отдельных сферах экономики, проанализированы действующие подходы и нормативного правового регулирования вопросов послепродажного (постгарантийного) обслуживания товаров в государствах-членах<sup>206</sup>, исследованы проблемы разрешения трансграничных споров в области защиты прав потребителей, в том числе в электронной торговле<sup>207</sup>. С участием Российской Федерации проведен мониторинг реализации Программы в 2023 году, результаты которого одобрены на заседании Коллегии Комиссии 3 октября 2024 г.

Существенным элементом развития сотрудничества общественных объединений потребителей государств-членов стало создание первого регионального объединения потребителей – Евразийского союза потребителей, консолидировавшего в своем составе порядка 200 общественных потребительских организаций государств-членов. Учредителями указанного союза выступили Союз потребителей Российской Федерации, Белорусское общество защиты потребителей, Национальная Лига Потребителей Казахстана и Международная конфедерация обществ потребителей.

Продолжен системный анализ применения государствами-членами рекомендаций Комиссии в сфере защиты прав потребителей. Рекомендации Комиссии, как результат совместной аналитической работы уполномоченных органов, в том числе Роспотребнадзора, а также общественных, деловых союзов и объединений востребованы при совершенствовании нормативного правового регулирования государств-членов.

В частности, 28 декабря 2024 г. подписан Федеральный закон № 546-ФЗ «О внесении изменений в статьи 10 и 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». В соответствии указанным Федеральным законом в Закон «О защите прав потребителей» Российской Федерации внесены поправки, устанавливающие обязанность продавца (владельца агрегатора) по доведению до сведения покупателя ссылки на запись в реестре выданных сертификатов соответствия и зарегистрированных деклараций. Такая ссылка будет размещаться в карточке товара. Если реализуемая продукция не подлежит обязательному подтверждению соответствия, то владелец агрегатора должен обеспечить продавцу техническую возможность предоставить в описании товара эту информацию, а потребителю – ознакомиться с ней. Указанная норма соответствует положениям подпункта «ж» пункта 7 рекомендации 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».

В целях повышения информированности общества о возможностях и выгодах евразийской интеграции для граждан, Комиссией совместно с уполномоченными органами государств-членов поддерживается функционирование информационного раздела для граждан «Защита прав потребителей в ЕАЭС» на портале общих информационных ресурсов и открытых данных Союза (<https://potrebitel.eaeunion.org>).

Информационное взаимодействие между уполномоченными органами государств-членов в сфере защиты прав потребителей осуществлялось в рамках проведенных в 2024 году совместных мероприятий, в числе которых:

круглый стол «Защита прав потребителей в ЕАЭС: оценка состояния и перспективы развития международного сотрудничества», проведенный Комиссией совместно с РЭУ им. Плеханова 25 апреля 2024 г. (Российская Федерация), в которой

<sup>206</sup> Рассмотрены на заседании Консультативного комитета 16 мая 2024 г.

<sup>207</sup> Рассмотрены на заседании Консультативного комитета 18 декабря 2024 г.

приняли участие представители государственных органов, в том числе Роспотребнадзора, а также общественных организаций государств-членов, кроме того представители Республики Узбекистан, Исполнительного комитета СНГ;

тематическая сессия «Потребитель, предприниматель, искусственный интеллект: перспективы развития нового цифрового партнерства», организованная Комиссией 6 июня 2024 г. в рамках ежегодного международного цифрового форума ТИБО-2024 (Республика Беларусь), в которой приняли участие представители государственных органов и общественных организаций государств-членов, государств-участников СНГ, а также Исполнительного комитета СНГ, Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД);

международный форум, посвященный Всемирному дню качества, организованной Роскачеством с участием Комиссии и уполномоченных органов государств-членов 14 ноября 2024 г. и др.

Продолжено международное сотрудничество в рамках Плана совместных мероприятий Комиссии с Правительством Республики Узбекистан на 2024–2026 гг. В ноябре 2024 г. представители Комиссии приняли участие в консультативной встрече организаций по защите прав потребителей государств – участников ШОС, организованной государственными и общественными органами Республики Узбекистан в Самарканде. В ходе мероприятия Комиссия представила результаты совместной работы государств-членов в сфере защиты прав потребителей.

В ходе проработки на площадке Комиссии предложений по развитию информационного взаимодействия между государствами-членами, уполномоченными органами государств-членов подтверждена актуальность формализации информационного обмена по трансграничным вопросам, затрагивающим общественные интересы в сфере защиты прав потребителей двух и более государств-членов. Учитывая, что к таким вопросам относятся ситуации, когда хозяйствующий субъект, чьи действия нарушают законодательство о защите прав потребителей, зарегистрирован на территории одного государства-члена, а потребитель, которому причинен или может быть причинен ущерб либо нанесен или может быть нанесен вред в результате таких действий, зарегистрирован или проживает на территории другого государства-члена. Дальнейшая проработка данного вопроса зависит от готовности государств-членов рассматривать возможность внесения соответствующих изменений в Договор о ЕАЭС.

Роспотребнадзор принимает активное участие в совершенствовании механизмов взаимодействия государств-членов в целях обеспечения равных условий для защиты потребительских прав и интересов граждан на пространстве ЕАЭС. Совместная работа в данном направлении продолжается.



1–2 июля 2024 года представители Роспотребнадзора приняли участие в 8-й сессии Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей под эгидой Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД). Межправительственная группа экспертов – это ежегодная площадка для обмена мнениями и опытом стран-членов ООН по вопросам защиты прав потребителей. Мероприятие прошло в очном формате и собрало более 120 делегатов. В 2024 году впервые в повестку заседания Межправительственной группы экспертов вошел вопрос защиты прав потребителей-туристов. В рамках соответствующего круглого стола своим передовым опытом, а также новыми наработками по защите этой категории потребителей поделилась Российская Федерация. Информировали о работе в России информационной системы «Электронная путевка», позволяющей туристу отслеживать статус и параметры тура в

режиме онлайн, в том числе в части поступления денег от турагента. Отметим, что в Российской Федерации приняты новые нормы о регулировании отношений между туристом, гидом и инструктором-проводником, которые кроме прочего направлены в том числе на обеспечение безопасности туриста. Помимо этого, утверждены нормы о справедливых условиях договора, в том числе которые распространяются и на отношения с туристом. Российская Федерация также подчеркнула, что в стране действуют нормы о финансовой ответственности туроператора, которые гарантируют каждому туристу возврат денежных средств и выплату ущерба при банкротстве туроператора. Для оказания экстренной помощи туристу, находящемуся в стране временного пребывания, в Российской Федерации действует Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь». Доклад Российской Федерации был воспринят участниками заседания с вниманием и заинтересованностью. Другим важным итогом 8-го заседания Межправительственной группы экспертов стало принятие Декларации по трансграничному урегулированию споров и возмещения ущерба потребителям. Документ призван заложить основу для более субстантивного обсуждения указанного вопроса и возможной разработки соответствующего глобального механизма. Российская Федерация поддержала Декларацию. Делегации некоторых стран отметили, что Россия имеет передовой опыт регулирования в указанной сфере, который был бы полезен странам-членам в дальнейшей работе по этому вопросу. Роспотребнадзор продолжит отстаивать интересы Российской Федерации в области защиты потребителей на международных площадках, а также выстраивать взаимодействие с зарубежными партнёрами в этой области.



24 июля 2024 года представители Роспотребнадзора приняли участие в Научно-практической конференции «Партнерство стран БРИКС по развитию цифровой экономики: перспективы бесшовного трансграничного взаимодействия», в рамках которой были проведены сессии: «Искусственный интеллект: вклад в развитие торговли и инвестиций» и «Электронная коммерция: роль в международной торговле БРИКС».

На указанных сессиях представители Роспотребнадзора рассказали о необходимости выработки комплексного подхода государства и бизнеса к обеспечению эффективной защиты прав потребителей от рисков, связанных с использованием платформ, управляемых искусственным интеллектом, предусматривающем, что конечной целью развития технологий искусственного интеллекта является обеспечение гарантированных базовых прав потребителей таких, как информирование, осознанный выбор, безопасность товаров и услуг. Компании должны действовать не дискриминационно, честно, не вводящим в заблуждение потребителей способом.

Участники конференции были проинформированы о необходимости внедрения и формирования на электронных площадках механизмов досудебного урегулирования споров онлайн (включая случаи трансграничных транзакций), а также об опыте правового регулирования рынка электронной коммерции в Российской Федерации и участии Роспотребнадзора в подготовке проекта Соглашения об электронной торговле в Евразийском экономическом союзе.

4 октября в Москве под председательством главы Роспотребнадзора А.Ю. Поповой состоялось заседание круглого стола «Защита прав потребителей в странах БРИКС», проводимое в рамках исполнения Плана мероприятий председательства Российской Федерации в объединении БРИКС в 2024 году.

В мероприятии приняли участие представители профильных министерств и ведомств России, Китая, Египта, Ирана, Эфиопии, а также члены общественных объединений, ассоциаций и бизнес-сообществ.

Безусловно важным аспектом проведения данного мероприятия явилось участие представителей новых стран объединения: Ирана, Египта, Эфиопии, чье участие придает новый импульс развитию деятельности в направлении защиты прав потребителей.

В ходе обсуждения вопросов «круглого стола» было подчеркнуто, что поскольку более половины населения планеты проживает в странах БРИКС, соответственно, без БРИКС невозможно создать эффективные системы обеспечения защиты прав потребителей, в том числе в условиях стремительно растущих объемов трансграничных сделок.

Во время заседания обсуждались ключевые вопросы, касающиеся защиты прав потребителей. Участники рассмотрели актуальные проблемы формирования национальных систем защиты прав потребителей, а также определили основные направления сотрудничества в этой области внутри организации.

Особое внимание было уделено вопросам применения искусственного интеллекта в сфере потребительского рынка, поскольку состоявшаяся в рамках «круглого стола» дискуссия соответствовала тематике Всемирного дня прав потребителей в 2024 году – «Fair and responsible AI for consumers» – «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

Участники – представители банковского сектора экономики в своих выступлениях раскрыли такие темы, как использование искусственного интеллекта при защите прав потребителей финансовых услуг, а также применение искусственного интеллекта в обеспечении безопасности от мошенников для клиентов финансовых организаций. Участники круглого стола подробно обсудили как преимущества, так и риски, связанные с использованием инновационных технологий, в том числе чат-боты с генеративным искусственным интеллектом.

Актуальными направлениями сотрудничества стран БРИКС являются защита прав потребителей в сфере электронной торговли, процедуры при разрешении трансграничных споров, а также противодействие недобросовестным практикам на потребительском рынке.

Во время заседания обсуждалась необходимость выработки общих подходов к обеспечению прав потребителей и укрепление механизма сотрудничества ведомств стран БРИКС, осуществляющих государственную политику в данной сфере, подчеркнута важность сотрудничества стран БРИКС в направлении повышения эффективности защиты прав потребителей и создания безопасной и комфортной потребительской среды.

**Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия  
по защите прав потребителей**

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по защите прав потребителей	Наименование региональных подпрограмм по защите прав потребителей	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по обеспечению защите прав потребителей	Документ, утверждающий региональную программу/подпрограмму	Объемы и источники финансирования программы/подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	Срок региональной программы закончился в 2022 г., нового программного документа не принято	—	—	—	—
Республика Алтай	Региональная программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2022–2024 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/">http://publication.pravo.gov.ru/</a>	—	Постановление Правительства Республики Алтай от 19.07.2022 № 245 «Об утверждении региональной программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2022–2024 гг.»	—	Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского и местного бюджетов
Республика Башкортостан	Государственная программа «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» на 2024–2030 гг.	—	Постановление Правительства Республики Башкортостан от 07.12.2023 № 698 <a href="https://docs.cntd.ru/document/406979288">https://docs.cntd.ru/document/406979288</a>	—	Общий объем финансирования на 2024–2030 гг. составил 1 121 138,70 тыс. руб.
Республика Бурятия	—	Подпрограмма 5 «Создание условий для реализации потребителями своих прав» Государственной	—	Постановление Правительства Бурятия от 06.03.2023 № 112 «О внесении изменений в постановление	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2025 г. составляет 1,200 млн руб.

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли» <a href="https://docs.cntd.ru/document/406551609">https://docs.cntd.ru/document/406551609</a>		Правительства Республики Бурятия от 28.03.2013 № 151 «Об утверждении государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли» Срок реализации программы 2014–2017 гг. и на период до 2025 г.	
Республика Дагестан	Республиканская программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан на 2024–2026 гг.»	–	Постановление Правительства Республики Дагестан от 11.10.2024 № 324 <a href="https://ipbd.ru/doc/0500202410180023/">https://ipbd.ru/doc/0500202410180023/</a>	–	Финансирование программы осуществляется за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета и бюджетов муниципальных образований
Донецкая Народная Республика	–	–	–	–	–
Республика Ингушетия	–	Подпрограмма 7 «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» 2019–2025 гг. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0600202207150018">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0600202207150018</a>	–	Постановлением Правительства Республики Ингушетия от 13.07.2022 № 107 утверждена государственная программа Республики Ингушетия «Развитие транспорта, энергетики, связи и информатизации»	Общий объем подпрограммы составил 3000,0 тыс. руб. в 2024 году – 1000,00 тыс. руб.
Кабардино-Балкарская Республика	–	Комплекс мероприятий «Обеспечение защиты прав потребителей в Кабардино-Балкарской Республики Государственной программы Кабардино-Балкарской	–	Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29.12.2023 № 695-рп «О государственной программе Кабардино-Балкарской республики	В рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности государственного заказчика и исполнителей подпрограммы



Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		республике «Развитие промышленности и торговли в Кабардино- Балкарской Республике»		«Развитие промышленности и торговли в Кабардино- Балкарской республике» на 2021–2025 гг. <a href="https://pravitelstvo.kbr.ru/documents/rasporiyazheniya/rasporyazhenie-pravitelstva-kbr-ot-29-dekabrya-2023-g-695-rp.html">https://pravitelstvo.kbr.ru/documents/rasporiyazheniya/rasporyazhenie-pravitelstva-kbr-ot-29-dekabrya-2023-g-695-rp.html</a>	
Республика Калмыкия	Региональная программа по защите прав потребителей в Республике Калмыкия Срок 2023– 2025 гг.	—	Постановление Правительства Республики Калмыкия от 24.11.2023 № 377 «Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Республике Калмыкия на 2023–2025 годы» <a href="http://www.kalregion.ru">http://www.kalregion.ru</a>	—	Финансирование не предусмотрено
Карачаево- Черкесская республика		Подпрограмма 7 «Защита прав потребителей» государственной программы «Развитие про- мышленности, торговли, энергетики, транспорта, связи и информацион- ного общества Карачаево- Черкесской республики на 2019–2024 гг.»		Постановление Правительства Карачаево- Черкесской республики от 22.01.2019 № 14 «О государствен- ной программе «Развитие про- мышленности, торговли, энерге- тики, транспорта Карачаево- Черкесской республики» Срок реализации 01.01.2019– 31.12.2024 <a href="https://docs.cntd.ru/document/550346358">https://docs.cntd.ru/document/550346358</a>	Финансирование не предусмотрено
Луганская Народная Республика	—	—	—	—	—
Республика Карелия	Программа по защите прав потребителей	—	Распоряжение Правительства Республики	—	Реализация мероприятий программы

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	в Республике Карелия на 2023–2026 гг. <a href="http://gov.karelia.ru/upload/iblock/405/.../185r_P.pdf">gov.karelia.ru/upload/iblock/405/.../185r_P.pdf</a>		Карелия от 02.03.2023 № 185р-П «Об утверждении «Программа по защите прав потребителей в Республике Карелия на 2023–2026 гг.»		осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Коми	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2021 – 2025 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446684793">https://docs.cntd.ru/document/446684793</a>	–	Распоряжением Правительства Республики Коми от 3 апреля 2018 г. № 168-р «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми»		Финансирование не предусмотрено
Республика Крым	«Обеспечение защиты прав потребителей и развития торговой деятельности на 2022–2025 гг.» <a href="file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/85%20%20%2024022022.pdf">file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/85%20%20%2024022022.pdf</a>	–	Постановление Совета Министров Республики Крым от 24.02.2022 № 85 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей и развития торговой деятельности»	–	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Крым на 2022–2025 годы составил 11 200,4 тыс. руб. (в 2024 – 3228,4 тыс. руб.)
Республика Марий Эл	«Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2023–2027 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/document/1200202312260005">http://publication.pravo.gov.ru/document/1200202312260005</a>	–	Постановление Правительства Республики Марий Эл от 10.12.2023 № 648 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2023–2027 гг.»	–	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Мордовия	–	Подпрограмма «Развитие потребительского рынка	–	Постановлением Правительства Республики Мордовия от	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		Республики Мордовия на 2018–2024 годы» государственной программы «Экономическое развитие Республики Мордовия» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей		10.02.2021 № 68 «О внесении изменений в государственную программу Республики Мордовия «Экономическое развитие Республики Мордовия» срок действия программы продлен до 2026 г. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1300202102150003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1300202102150003</a>	потребителей не предусмотрены
Республика Саха (Якутия)	Проект программы на 2025–2029 гг. направлен на согласование	–	–	–	–
Республика Северная Осетия – Алания	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2024–2026 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/407332530">https://docs.cntd.ru/document/407332530</a>	–	Постановление Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 25.06.2024 № 304 «О программе «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2024–2026 гг.»	–	Без финансирования
Республика Татарстан	–	Подпрограмма 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2025 гг. «Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на	–	Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 31.08.2020 № 763 «О внесении изменений в Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение	Общий объем финансирования Подпрограммы 6 за счет средств бюджета Республики Татарстан составляет 59,1724 млн руб. (в 2024 – 4,9 млн руб.)

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		2014–2025 гг.» <a href="https://pravo.tatarstan.ru/npa_kabmin/post/?npa_id=620576">https://pravo.tatarstan.ru/npa_kabmin/post/?npa_id=620576</a>		общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2013–2020 гг.»	
Республика Тыва	Проект региональной программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Тыва на 2025–2030 годы» находится на согласовании	–	–	–	–
Удмуртская республика	–	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Удмуртской Республики» государственной программы Удмуртской Республики «Развитие промышленности и потребительского рынка» срок 2019–2024	–	Постановление Правительства Удмуртской Республики от 20.05.2013 № 201 <a href="https://docs.cntd.ru/document/463801430">https://docs.cntd.ru/document/463801430</a>	Без финансирования
Республика Хакасия	Региональная программа «О защите прав потребителей в Республике Хакасия» (2024–2026 годы) <a href="https://r-19.ru/documents/138/155126.html">https://r-19.ru/documents/138/155126.html</a>	–	Постановление Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.12.2023 № 269-п «Об утверждении региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия» (2024–2026 гг.)		Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Чеченская республика	–	Подпрограмма 5 «Обеспечение реализации государственной программы «Экономическое развитие и инновационная	–	Постановление Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330 (с изменениями от 26.12.2023 № 334	Общий объем финансирования составил: 105 221,943 тыс. руб. (2024 – 8169,421 тыс. руб.) за счет средств республиканского

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		экономика Чеченской Республики» в сфере обеспечения защиты прав потребителей и регулирования потребительского рынка» срок реализации 2014–2024 гг.		<a href="https://chechnya.gov.ru/wp-content/uploads/documents/11-13.pdf">https://chechnya.gov.ru/wp-content/uploads/documents/11-13.pdf</a>	бюджета
Чувашская республика	–	Подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» государственной программы <a href="https://docs.cntd.ru/document/550266972">https://docs.cntd.ru/document/550266972</a>	–	Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 05.12.2018 № 496 «О государственной программе Чувашской Республики «Экономическое развитие Чувашской Республики» Срок реализации 2019–2035 гг.	Общий объем финансирования 339 883 47,1 тыс. руб. (в 2024 году – 32101,0 тыс. руб.
Алтайский край		Государственная программа Алтайского края «Социальная поддержка граждан» Комплекс процессных мероприятий «Обеспечение прав потребителей» приказ Управления Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры от 27.12.2023 № 43/Пр/149		Постановления Правительства Алтайского края от 29.11.2019 № 477 <a href="https://docs.cntd.ru/document/406976348">https://docs.cntd.ru/document/406976348</a>	Общий объем финансирования процессных мероприятий составляет 14 000,0 тыс. руб., в том числе в 2024 году – 2000,0 тыс. руб.
Забайкальский край	отсутствует	–	–	–	–
Камчатский край		Подпрограмма «Совершенствование условий для развития торговли и обеспечения защиты прав	–	Постановление Правительства Камчатского края от 28.12.2023 № 711-П <a href="file:///C:/Users/poliakova_ng/Downlo">file:///C:/Users/poliakova_ng/Downlo</a>	Финансирование предусмотрено за счет средств краевого бюджета

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		потребителей в Камчатском крае» государственной программы «Развитие экономики и внешнеэкономической деятельности Камчатского края»		ads/148135 %20(1).pdf	
Краснодарский край	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2023–2028 гг.» <a href="https://dps.krasnodar.ru/activity/programmy/regionalnaya-programma-obespechenie-prav-potrebiteley-v-krasnodarskom-krae-/281252">https://dps.krasnodar.ru/activity/programmy/regionalnaya-programma-obespechenie-prav-potrebiteley-v-krasnodarskom-krae-/281252</a>	—	Распоряжение Главы администрации Краснодарского края от 15.06.2023 № 164-р «О реализации региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2023–2028 гг.»		Финансирование за счет средств краевого, федерального бюджетов и внебюджетных источников не предусмотрено
Красноярский край	«Обеспечение защиты прав потребителей в Красноярском крае на 2024–2026 годы»	—	Постановлением Правительства Красноярского края от 19.01.2024 № 38-п в программу внесены изменения, в том числе и по срокам на период 2024–2026 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/550114278">https://docs.cntd.ru/document/550114278</a>		Финансирование мероприятий, предусмотренных программой, осуществляется в рамках государственной программы Красноярского края «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия», утвержденной Постановлением Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 506-п
Пермский край	«Обеспечение прав потребителей	—	Приказ Министерства промышлен-	—	Реализация Программы не требует

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	в Пермском крае на 2023–2025 годы» <a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRX1UFoewruIr_g8qA9rB3NbDsQeyClcm-yCE1St3WREurLoeOJa6xHvLP0vRHdhG3scK9Ua7_jjydL-XoOfRqfG5I6KU5sylShyczdVY72LVcPsgPlsFBHX56kFUiPRavkEJB2-YkvA%3D%3D%3Fsign%3DO4ThfF0k3eNjdW_FUp4O9Y_nUTT_PceAPk8vU16uN10c%3D&amp;name=Prikaz-ot-21.06.2023-_03_01_03_136.docx&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRX1UFoewruIr_g8qA9rB3NbDsQeyClcm-yCE1St3WREurLoeOJa6xHvLP0vRHdhG3scK9Ua7_jjydL-XoOfRqfG5I6KU5sylShyczdVY72LVcPsgPlsFBHX56kFUiPRavkEJB2-YkvA%3D%3D%3Fsign%3DO4ThfF0k3eNjdW_FUp4O9Y_nUTT_PceAPk8vU16uN10c%3D&amp;name=Prikaz-ot-21.06.2023-_03_01_03_136.docx&amp;nosw=1</a>		ности, предпринимательства и торговли Пермского края от 21.06.2023 № 03-01-03-136 утверждена региональная целевая программа «Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2023–2025 гг.»		финансирования из бюджета Пермского края
Приморский край	«Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 гг.», <a href="https://docs.cntd.ru/document/550296521">https://docs.cntd.ru/document/550296521</a>	—	Постановление Правительства Приморского края от 02.10.2020 № 858-пп «О внесении изменений в постановление Администрации и Приморского края от 17.12.2018 № 617-па «Об утверждении региональной программы Приморского края «Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 гг.»	—	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Ставропольский край	«Обеспечение защиты прав потребителей	—	Постановление Правительства Ставропольско	—	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	в Ставропольском крае на 2024–2029 гг.» <a href="https://stavregion.ru/_lawbase/2024/06/331-p%20.pdf">https://stavregion.ru/_lawbase/2024/06/331-p %20.pdf</a>		го края от 26.06.2024 № 331-п «О краевой программе «О защите прав потребителей в Ставропольском крае на 2024–2029 гг.»		
Хабаровский край	«Обеспечению прав потребителей в Хабаровском крае на 2019–2026 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/465360540">https://docs.cntd.ru/document/465360540</a>	–	Распоряжение Правительства Хабаровского края от 10.06.2022 № 838-рп «О региональной программе Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 гг.»	–	Региональная программа является документом, которым предусмотрены мероприятия, имеющие финансирование по другим государственным программам, муниципальным программам
Амурская область	Программа по защите прав потребителей на территории Амурской области на 2024–2028 гг. <a href="https://www.garant.ru/hotlaw/amur/1681306/">https://www.garant.ru/hotlaw/amur/1681306/</a>	–	Постановление Правительства Амурской области от 24.01.2024 № 24 «Об утверждении региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 гг.»	–	За счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий
Архангельская область	Региональная программа по защите прав потребителей Архангельской области на 2019–2025 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/462644838">https://docs.cntd.ru/document/462644838</a>	–	Постановление Правительства Архангельской области от 03.03.2022 № 144-пп «О внесении изменений в постановление Правительства Архангельской области от 17.09.2019 № 496-пп» срок региональной программы продлен до 2025 г.	–	Финансирование осуществляется за счет бюджетных средств в рамках бюджетного финансирования
Астраханская область	–	Региональная программа «Обеспечение	–	Постановление Правительства Астраханской	Финансирование не предусмотрено



Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		прав потребителей в Астраханской области» приложение к государственной программе 2024–2030 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/406830533">https://docs.cntd.ru/document/406830533</a>		области от 08.09.2023 № 531-П «О государственной программе «Развитие промышленности в Астраханской области»	
Белгородская область	–	Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2021–2030 гг.». <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202201310003">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202201310003</a>	–	Постановление Правительства Белгородской области от 31.01.2022 № 31-пп «Об утверждении программы «Развития потребительского рынка в Белгородской области до 2030 г.»	Объем финансирования подпрограммы на период 2022–2030 гг. составляет 57,4 млн руб. (в 2023 году – 4000,0 тыс. руб.)
Брянская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2019–2024 гг.) <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200201805250001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3200201805250001</a>	–	Постановление Правительства Брянской области от 21.05.2018 № 250-п «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области»		Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников программы
Владимирская область	«Развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области» 2021–2025 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446690693">https://docs.cntd.ru/document/446690693</a>	–	Постановление Администрации Владимирской области от 13.04.2018 № 292 «Об утверждении региональной программы «Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 гг.» с изменениями	–	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
			от 12.03.2021), срок реализации программы продлен до 2025 г.		
Волгоград- ская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоград- ской области на 2024– 2026 гг.» <a href="https://pravo.volgograd.ru/RestDocum/Find/103398">https://pravo.volgograd.ru/RestDocum/Find/103398</a>	–	Приказ Комитета промышленнос- ти и торговли Волгоградской области от 29.01.2024 № 01-н «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в волгоградской области на 2024–2026 гг.»		Финансирование не предусмотрено
Вологодская область	«Обеспечение защиты прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3500202106220015">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3500202106220015</a>	–	Постановление Правительства Вологодской области от 21.06.2021 № 652 «Об утверждении комплексной программы Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 гг.»	–	Финансирование не предусмотрено
Воронеж- ская область	–	В подпрограмме «Развитие торговли» государственной программы «Развитие предприниматель- ства и торговли на 2016–2024 гг.» предусмотрены мероприятия: «Защита прав потребителей» <a href="https://docs.cntd.ru/document/430660677">https://docs.cntd.ru/document/430660677</a>		Постановление Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839 «Об утверждении государственной программы «Развитие предприниматель- ства и торговли»	Финансирование не предусмотрено
Ивановская область	«Обеспечение прав потребителей	–	Распоряжение Правительства Ивановской	–	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	в Ивановской области на период с 2021 по 2025 г.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574604967">https://docs.cntd.ru/document/574604967</a>		области от 29.01.2021 № 11-рп		
Иркутская область	Программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023–2025 гг. <a href="https://irkobl.ru/sites/potreb/Potrebrinok/Zashita/Региональная%20программа%20по%20ПП%20в%20ИО%20на%202023-2025.pdf">https://irkobl.ru/sites/potreb/Potrebrinok/Zashita/Региональная %20программа %20по %20ПП %20в %20ИО %20на %202023-2025.pdf</a>	–	Распоряжение первого заместителя Губернатора Иркутской области – председателя Правительства Иркутской области от 30.12.2022 № 795-рп «Об утверждении Региональной программы по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023–2025 гг.»	–	Финансирование не предусмотрено
Калининградская область	Региональная программа по защите прав потребителей в Калининградской области Срок реализации 2024–2030 гг.	–	Постановление Правительства Калининградской области от 22 августа 2024 г. № 343-П <a href="https://kaliningrad-pravo.ru/postanovlenie/2024/08/22/n-343-p/">https://kaliningrad-pravo.ru/postanovlenie/2024/08/22/n-343-p/</a>	–	Финансирование за счет средств федерального бюджета, областного бюджета и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Калужская область	–	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской области» государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области» Срок реализации 2021–2025 гг. <a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFoewruPQ679S5oki_0tHVGB75Mp2xSTjWcMT">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUFoewruPQ679S5oki_0tHVGB75Mp2xSTjWcMT</a>	–	Постановление Правительства Калужской области от 23.04.2018 №244 «О внесении изменений в постановление Правительства Калужской области от 23.12.2013 № 716 «Об утверждении государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской	Всего объем финансирования подпрограммы 810,0 тыс. руб.

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		CyydtQwcYyktm BNcekUNnUJfX GpcWnQTEueKS qK7vZXJOU3FDs O3j6GMo6zVFAL ki5tBQy- HPXpBwFfmsXh1 uG5W_- wxQMpTwpw %3 D %3D %3Fsign %3DzcpbcKjoQf5 oaUpi7mDWCgEd dDxBHmn5DTIW ERTSzsM %3D&n ame=244.doc		области»	
Кемеровская область	Региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе» на 2024–2028 гг.	–	Постановление Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 29.01.2024 № 31 <a href="https://admгур.ru/upload/iblock/d0e/z7ubsn5czk03fztrbp7dms53q6g7xxvg/31-2024.pdf">https://admгур.ru/upload/iblock/d0e/z7ubsn5czk03fztrbp7dms53q6g7xxvg/31-2024.pdf</a>	–	Финансирование не предусмотрено
Кировская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области» на период 2021–2024 гг.	–	Распоряжение Правительства Кировской области от 18.02.2021 № 25 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области» <a href="https://docs.cntd.ru/document/574628765">https://docs.cntd.ru/document/574628765</a>	–	Финансирование осуществляется в рамках финансового обеспечения иных государственных программ
Костромская область	Программный документ разработан не был	–	–	–	–
Курганская область	Программный документ не разработан	–	–	–	–
Курская область	«Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 гг.»	–	Постановление Администрации и Курской области от 16.12.2020 № 1303-па «Об	–	Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет и в пределах средств

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	<a href="https://docs.cntd.ru/document/571064592">https://docs.cntd.ru/document/571064592</a>		утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 гг.»		соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя и участников программы.
Ленинградская область		Государственная программа «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области» на 2018–2024 гг. Комплекс процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» <a href="https://docs.cntd.ru/document/537949102?marker=6540IN">https://docs.cntd.ru/document/537949102?marker=6540IN</a>		Постановление Ленинградской области от 14.11.2013 №399 «Об утверждении государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области» (с изменениями на 20.03.2023)	Общее финансирование составляет 20346,76 тыс. руб. (в 2024 г. – 4153,00 тыс. руб.)
Липецкая область	–	–	–	–	–
Магаданская область	–	Мероприятия по защите прав потребителей включены в подпрограмму «Развитие торговли на территории Магаданской области» <a href="https://docs.cntd.ru/document/570987204">https://docs.cntd.ru/document/570987204</a>	–	Постановление Правительства Магаданской области от 22.12.2022 № 1035-пп «Об утверждении государственной программы «Развитие сельского хозяйства Магаданской области» до 2030 г. (второй этап 2024–2030 гг.)	Финансирование не предусмотрено
Московская область	«Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/561125411">https://docs.cntd.ru/document/561125411</a>	–	Постановление Правительства Московской области от 03.09.2019 № 576/27 «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 гг.»	–	В пределах финансовых средств на обеспечение деятельности участников программы, ответственных за исполнение мероприятий программы

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Мурманская область	—	—	—	—	—
Нижегородская область	«Обеспечение прав потребителей в Нижегородской области на 2019–2025 гг.». <a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPPrJRX1UFoewruC89tOcrZeTqzUQ-tUtGHDqyWhuPltNhQWTNvyhGTQv-yMrFPxVQ9qWd9sB5FHoQRk4cNZcLLoGwi3TfOYYGSjoKGF7H7Rry-2SKbJ9P8-hAc6NaDWPYdURfILR_Iz0vXQ%3D%3D%3Fsign%3DtETSBj1zo3JMoCBS5eetsk1WzTMHRNUKh1f6Q1XLG-0%3D&amp;name=GP-tselikom-2024.docx&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPPrJRX1UFoewruC89tOcrZeTqzUQ-tUtGHDqyWhuPltNhQWTNvyhGTQv-yMrFPxVQ9qWd9sB5FHoQRk4cNZcLLoGwi3TfOYYGSjoKGF7H7Rry-2SKbJ9P8-hAc6NaDWPYdURfILR_Iz0vXQ%3D%3D%3Fsign%3DtETSBj1zo3JMoCBS5eetsk1WzTMHRNUKh1f6Q1XLG-0%3D&amp;name=GP-tselikom-2024.docx&amp;nosw=1</a>	—	Постановление Правительства Нижегородской области от 28.02.2019 № 109 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области» (в редакции постановления Правительства Нижегородской области от 16.02.2022 № 93 и от 15.02.2023 № 139)	—	Общий объем финансирования на период 2019–2024 гг. составляет 18 182,8 тыс. руб. (в 2024 – 0,00 руб.);
Новгородская область	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022–2024 гг.». <a href="https://docs.cntd.ru/document/578185001">https://docs.cntd.ru/document/578185001</a>	—	Постановление Правительства Новгородской области от 07.04.2022 № 197 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022–2024 гг.»	—	Финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей
Новосибирская область	«Обеспечение защиты прав потребителей	—	Постановление Правительства Новосибирской	—	Общий объем финансирования программы

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	на территории Новосибирской области» 2023–2027 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/document/5400202309060005">http://publication.pravo.gov.ru/document/5400202309060005</a>		области от 05.09.2023 № 412-п «Об утверждении региональной программы Новосибирской области «Обеспечение защиты прав потребителей Новосибирской области»		составляет 12 011 743,27 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 3 934 127,8 тыс. руб.)
Омская область	«Региональная программа по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2027 г.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/406344548">https://docs.cntd.ru/document/406344548</a>	—	Постановление Правительства Омской области от 23.11.2022 № 646-П «О внесении изменений в постановление Правительства Омской области от 21 мая 2018 г. № 136-п	—	Финансовое обеспечение Программы планируется осуществить в рамках соответствующих государственных программ Омской области и расходов бюджетов всех уровней, предусмотренных на осуществление деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области
Оренбургская область	«Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2028 гг.» <a href="https://pravo.orb.ru/main/show/17061">https://pravo.orb.ru/main/show/17061</a>	—	Постановление Правительства Оренбургской области от 17.04.2024 № 328-пп «О внесении изменений в постановление Правительства Оренбургской области от 18.12.2019 № 945-пп»	—	Реализация мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы
Орловская область	«Стратегия по обеспечению защиты прав потребителей в Орловской	—	Распоряжение Правительства Орловской области от 22.07.2022 № 511-р	—	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	области на 2022–2030 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/406168867">https://docs.cntd.ru/document/406168867</a>				
Пензенская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5800201912270007">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5800201912270007</a>	—	Постановление Правительства Пензенской области от 26.12.2019 № 837-пп «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 гг.»	—	Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и соисполнителей Программы
Псковская область	«Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2023–2027 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/document/6000202310260006">http://publication.pravo.gov.ru/document/6000202310260006</a>	—	Постановление Правительства Псковской области от 24.10.2023 № 416 «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2023–2027 гг.»	—	Финансирование не предусмотрено
Ростовская область		Комплекс процессных мероприятий «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2024–2030 гг.» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2019–2030 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550217677">https://docs.cntd.ru/document/550217677</a>		Постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 637 (в ред. от 27.12.2024 № 178) «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика» (с изменениями на 21.02.2024)	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2024–2030 гг. составляет 42 088,3 тыс. руб. (в 2024 – 13 079,3 тыс. руб.)



Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Рязанская область	—	Комплексный план мероприятий по защите прав потребителей на 2022–2027 гг.		Распоряжение Губернатора Рязанской области от 28.03.2022 № 149-рг	Финансирование осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности
Самарская область	—	Задачей программы является реализация комплекса мер по совершенствованию системы защиты прав потребителей, в том числе путем повышения уровня их правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей	—	Постановление Правительства Самарской области от 09.09.2020 № 672 «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие торговли и потребительского рынка в Самарской области» на 2020–2025 гг.» <a href="https://pravo.samregion.ru/postanovleniya-pravitelstva/postanovlenie-pravitelstva-samarskoj-oblasti-ot-09-09-2020-No672-ob-utverzhdenii-gosudarstvennoj-programmy-samarskoj-oblasti-razvitie-torgovli-i-potrebitelskogo-rynka-v-samarskoj-ob/">https://pravo.samregion.ru/postanovleniya-pravitelstva/postanovlenie-pravitelstva-samarskoj-oblasti-ot-09-09-2020-No672-ob-utverzhdenii-gosudarstvennoj-programmy-samarskoj-oblasti-razvitie-torgovli-i-potrebitelskogo-rynka-v-samarskoj-ob/</a>	Финансирование осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности Министерства промышленности и торговли Самарской области в установленном порядке
Саратовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021–2025 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/467728222">https://docs.cntd.ru/document/467728222</a>	—	Постановление Правительства Саратовской области от 21.12.2020 № 1010-П «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021–2025 гг.»	—	Финансирование не предусмотрено
Сахалинская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 гг.» <a href="https://www.garant.ru/hotlaw">https://www.garant.ru/hotlaw</a>	—	Распоряжением Правительства Сахалинской области от 14 октября 2019 г. № 584-Р «Об утверждении региональной	—	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	/sahalin/1300588/		программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 гг.»		
Свердловская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/543556990">https://docs.cntd.ru/document/543556990</a>	–	Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-пп «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 гг.» (в редакции от 21.12.2023)	–	Финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников, всего 121 880,4 тыс. руб., в 2024 г. – 8550,0 тыс. руб.
Смоленская область	–	В государственную программу «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» включены мероприятия по защите прав потребителей <a href="https://docs.cntd.ru/document/550113193">https://docs.cntd.ru/document/550113193</a>	–	Постановление Администрации Смоленской области от 25.04.2018 № 253 «Об утверждении областной государственной программы «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» на 2018–2025 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тамбовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2025 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/446678008">https://docs.cntd.ru/document/446678008</a>	–	Постановлением администрации Тамбовской области от 23.03.2021 № 179 внесены изменения в постановление администрации Тамбовской области от 19.04.2018 № 375 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение	–	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
			защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018–2025 гг.		
Тверская область	Срок программы закончен в 2022 году, новой программы нет	–	–	–	–
Томская область	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Томской области на 2024–2028 гг.»	–	Распоряжение Администрации и Томской области от 18.06.202024 № 435-ра <a href="https://pr.tomsk.gov.ru/documents/front/view/id/105703">https://pr.tomsk.gov.ru/documents/front/view/id/105703</a>	–	Финансирование не предусмотрено
Тульская область	«Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2023–2027 гг.» <a href="https://base.garant.ru/408284357/">https://base.garant.ru/408284357/</a>			Приказ Министерства промышленности и торговли Тульской области от 20.12.2023 № 68	Финансирование не предусмотрено
Тюменская область	Распоряжением Правительства Тюменской области от 03.09.2021 № 797-рп в 2021 году утверждена новая редакция региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» срок реализации 2021–2025 гг. финансирование не предусмотрено <a href="https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/tyumensk">https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/tyumensk</a>	–	Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2018 № 540-П «Об утверждении государственной программы Тюменской области «Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей» Срок реализации 2019–2025 гг.	–	Финансирование государственной программы осуществляется за счет средств областного бюджета

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	aya-oblast/				
Ульяновская область	«Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 гг.» <a href="https://ulgov.ru/page/index/permlink/id/19706/">https://ulgov.ru/page/index/permlink/id/19706/</a>	–	Постановление Правительства Ульяновской области от 17 мая 2019 г. № 224-П «Об утверждении программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей» (в редакции постановления Правительства Ульяновской области от 18.05.2023 № 227-П)	–	Общий объем финансирования программы составляет 6398,4 тыс. руб. (в 2024 – 500,0 тыс. руб.)
Челябинская область	Региональная программа по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2022–2024 гг. <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7400202206060004">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/7400202206060004</a>	–	Распоряжение Правительства Челябинской области от 03.06.2022 № 450-пр	–	Финансирование не предусмотрено
Херсонская область	–	–	–	–	–
Ярославская область	Программа не пролонгирована	–	–	–	–
г. Москва	Программа мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве ссылки нет	–	Распоряжение Правительства Москвы от 17.12.2019 № 720-РП Срок реализации до 2024 г.	–	Размер общего финансирования Программы составляет 277 млн. 289,9 тыс. руб., при этом 257 млн. 891,2 тыс. руб. предусмотрены в рамках Государственной программы города Москвы «Развитие цифровой среды и инноваций»
г. Санкт-Петербург		Подпрограмма «Развитие		Постановление Правительства	Общий объем финансирования

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		системы финансового просвещения и обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» государственной программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге»		Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге» Срок реализации 2014–2028 гг. (с изменениями на 26.12.2023) <a href="https://docs.cntd.ru/document/822403701">https://docs.cntd.ru/document/822403701</a>	подпрограммы составляет 671 163,8 тыс. руб. (в 2024 – 102 995,8 тыс. руб.)
г. Севастополь		Подпрограмма 5 «Защита прав потребителей в г. Севастополе» <a href="https://www.glavbukh.ru/npd/edoc/81_8614118">https://www.glavbukh.ru/npd/edoc/81_8614118</a>		Постановление Правительства Севастополя от 22.11.2018 № 782-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Севастополя от 17.11.2016 № 1092-ПП «Об утверждении государственной программы города Севастополя «Развитие сельскохозяйственного, рыбохозяйственного и агропромышленного комплексов города Севастополя на 2018–2024 гг.»	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2024 – 1431,1 тыс. руб. (в 2024 денежных средств выделено не было)
Еврейская автономная область	«Защита прав потребителей в Еврейской автономной области» на 2019–2025 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/553134295">https://docs.cntd.ru/document/553134295</a>	—	Постановление Правительства Еврейской автономной области от 27.02.2019 № 46-ПП «Об утверждении государственной программы «Защита прав потребителей в Еврейском автономном округе на 2019–	—	Общий объем финансирования составил 150,0 тыс. руб. (в 2024 году – 50,0 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
			2025 годы»		
Ненецкий автономный округ	«Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2025 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550184915">https://docs.cntd.ru/document/550184915</a>	—	Постановление Администрации и Ненецкого автономного округа от 04.09.2018 № 211-П «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2025 гг.» (в редакции постановления администрации Ненецкого автономного округа от 03.02.2023 № 26-П)	—	Финансирование не предусмотрено
Ханты-Мансийский автономный округ		Подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной программы «Профилактика нарушений и обеспечение отдельных прав граждан» Срок программы 2022–2025 гг. и на период до 2030 г.		Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 31.10.2021 № 479-П <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202111080025">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202111080025</a>	Общий объем финансирования составил 1800,0 тыс. руб. (в 2024 – 200,0 тыс. руб.)
Чукотский автономный округ	—	—	—	—	—
Ямало-Ненецкий автономный округ	Комплексная программа «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022–2024 гг.» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8900202212050007">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8900202212050007</a>	—	Постановление правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 02.12.2022 № 1158-П	—	Финансирование не предусмотрено

**Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия  
по финансовой грамотности**

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по финансовой грамотности	Наименование региональных подпрограмм или мероприятий по финансовой грамотности	Документ, утверждающий региональную программу/под программу	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по финансовой грамотности	Объемы и источники финансирования программы/подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	—	Комплекс процессных мероприятий «Повышение уровня финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Республики Адыгея» до 2030 г.		Постановление Кабинета Министров Республики Адыгея от 29.10.2019 № 248 «Об утверждении государственной программы Республики Адыгея «Управление государственными финансами» <a href="https://docs.cntd.ru/document/561592401">https://docs.cntd.ru/document/561592401</a>	Без финансирования
Республика Алтай	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Алтай на 2024–2030 гг.»		Распоряжение Правительства Республики Алтай от 07.06.2024 № 344-р <a href="https://app-dev.моифинансы.рф/storage/65337/podpisannai-a-rp.pdf">https://app-dev.моифинансы.рф/storage/65337/podpisannai-a-rp.pdf</a>		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Башкортостан		План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Республики Башкортостан на 2021–2025 гг. <a href="https://minfin.bashkortostan.ru/documents/active/350737/">https://minfin.bashkortostan.ru/documents/active/350737/</a>		Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 01.02.2021 № 53-р	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Бурятия	Региональная программа по повышению финансовой грамотности жителей		Постановление Правительства Республики Бурятия от 21.03.2024 № 149		Финансовое обеспечение региональной программы осуществляется из бюджета

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	Республики Бурятия (2024–2030 гг.)		<a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUForwruHkk7JowBlKKfOGes5RVJktLuIODZ54V7JalNwhVYP1FI_CqItgIUtZlh6FAL6k8W5DeZhz7ipJrrxQFf46nu8POA-oYbGLESBvcjnq66uIVbXmq5Lfw7ernYtCYHAxoS3w%3D%3D%3Fsign%3DHE1PuikWarzfG0G_vtIqIEfLklvj u51rKyE-ISNrI7o%3D&amp;name=Региональная%20программа%20повышения%20фин.грамотности%20и%20фин.доступности%20населения.doc&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser %3A %2F %2F4DT1uXEPRrJRXIUForwruHkk7JowBlKKfOGes5RVJktLuIODZ54V7JalNwhVYP1FI_CqItgIUtZlh6FAL6k8W5DeZhz7ipJrrxQFf46nu8POA-oYbGLESBvcjnq66uIVbXmq5Lfw7ernYtCYHAxoS3w %3D %3D %3Fsign %3DHE1PuikWarzfG0G_vtIqIEfLklvj u51rKyE-ISNrI7o %3D&amp;name=Региональная %20программа %20повышения %20фин.грамотности %20и %20фин.доступности %20населения.doc&amp;nosw=1</a>		республики
Республика Дагестан	Государственная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Дагестан (2022–2025 гг.)» <a href="https://docs.cntd.ru/document/577997637">https://docs.cntd.ru/document/577997637</a>	—	Постановление Правительства Республики Дагестан от 06.12.2021 № 329	—	Общий объем финансирования составляет 14 600,0 тыс. руб.
Донецкая Народная Республика		План мероприятий в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан ДНР на 2024–2025 гг. <a href="https://minfindnr.ru/plan-">https://minfindnr.ru/plan-</a>		Утвержден И.О. заместителя Председателя Правительства ДНР и И.О. Министра финансов ДНР от 29.11.2024	Без финансирования



## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		meropriyatij-v-sfere-povysheniya-finansovoj-gramotnosti/			
Республика Ингушетия	Разработка	—	—	—	—
Кабардино-Балкарская Республика	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Кабардино-Балкарской Республике до 2030 г.»		Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 11.11.2024 № 692-рп <a href="https://www.garant.ru/hotlaw/kabardin/1770456/">https://www.garant.ru/hotlaw/kabardin/1770456/</a>	—	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Калмыкия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Республике Калмыкия на 2022–2024 гг.»		Постановление Правительства Республики Калмыкия от 30.11.2021 № 458 <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0800202112080001">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0800202112080001</a>		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Карачаево-Черкесская Республика	—	Региональный проект «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Карачаево-Черкесской Республике» Срок до 2025 г. <a href="https://docs.cntd.ru/document/407260404">https://docs.cntd.ru/document/407260404</a>	—	Постановление Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 24.04.2024 № 79 «О внесении изменений в постановление Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 06.02.2019 № 41 «О государственной программе «Управление государственными финансами, государственным имуществом и государственным долгом Карачаево-Черкесской Республики»	Программа финансируется за счёт средств республиканского бюджета Карачаево-Черкесской Республики
Луганская Народная Республика	Не принята	—	—	—	—
Республика Карелия	Региональная программа повышения финансовой		Распоряжение Правительства Республики Карелия от		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	грамотности населения Республики Карелия (2019–2030 гг.) <a href="https://docs.cntd.ru/document/465421406">https://docs.cntd.ru/document/465421406</a>		05.06.2019 № 393р-П		рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Коми	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Коми на 2018–2030 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/550195667">https://docs.cntd.ru/document/550195667</a>		Распоряжение правительства Республики Коми от 27.09.2018 № 411-р		Общий объем финансового обеспечения составил 22007,2 тыс. руб. (в 2024 – 4132,0 тыс. руб.)
Республика Крым	–	Комплекс процессных мероприятий «Повышение финансовой грамотности населения в Республике Крым»	–	Постановление Совета министров Республики Крым от 29.10.2018 № 528 (в ред. от 05.12.2024) «Об утверждении» <a href="https://rk.gov.ru/ru/document/show/14375">https://rk.gov.ru/ru/document/show/14375</a>	Общий объем бюджетных ассигнований бюджета Республики Крым на реализацию Государственной программы составляет 15302271,664 тыс. руб.
Республика Марий Эл	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Марий Эл на 2024–2030 гг.» <a href="https://mari-el.gov.ru/upload/medialibrary/b64/910kiamats7z1zlm1y83uef2phjp0nwi.pdf">https://mari-el.gov.ru/upload/medialibrary/b64/910kiamats7z1zlm1y83uef2phjp0nwi.pdf</a>		Постановление Правительства Республики Марий Эл от 07.03.2024 № 72		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Мордовия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения в Республике Мордовия до 2030 г.»		Постановление Правительства Республики Мордовия от 30.01.2024 № 78 <a href="https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1113&amp;documentId=4702">https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1113&amp;documentId=4702</a>		Общий объем финансирования – 7000,0 тыс. руб. (в 2024 – 1000,0 тыс. руб.)

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Саха (Якутия)	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности Республики Саха (Якутия) на 2024–2027 гг.»		Распоряжение Правительства Республики Саха (Якутия) от 19.12.2023 № 1186-р <a href="https://app-dev.моифинансы.рф/storage/63751/rasporiazeniye-pravitelstva-rsia-ot-19122023-g-1186-r.pdf">https://app-dev.моифинансы.рф/storage/63751/rasporiazeniye-pravitelstva-rsia-ot-19122023-g-1186-r.pdf</a>		Без финансирования
Республика Северная Осетия – Алания	Региональная программа Республики Северная Осетия – Алания «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Республики Северная Осетия–Алания на период до 2030 г.»		Постановление Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 10.12.2024 № 529 <a href="https://minfin.alania.gov.ru/sites/minfin/files/media/documents/files/2025-02/постановление%20529%20от%2010-12-2024.pdf">https://minfin.alania.gov.ru/sites/minfin/files/media/documents/files/2025-02/постановление %20529 %20 от %2010-12-2024.pdf</a>		Реализация мероприятий региональной программы осуществляется за счет текущего финансирования исполнителей и участников региональной программы
Республика Татарстан	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Республики Татарстан на 2024–2026 гг.»		Постановление кабинета Министров Республики Татарстан от 19.08.2024 № 674 <a href="https://pravo.tatarstan.ru/rus/file/npa/2024-08/1455882/npa_1455883.pdf">https://pravo.tatarstan.ru/rus/file/npa/2024-08/1455882/npa_1455883.pdf</a>		Финансирование осуществляется за счет средств, предусмотренных в рамках расходов по основной деятельности исполнителей Программы
Республика Тыва		Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности жителей Республики Тыва» Срок 2024–2030 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/407231918">https://docs.cntd.ru/document/407231918</a>		Постановление Правительства Республики Тыва от 11.10.2023 № 746 «Об утверждении государственной программы «Повышение эффективности управления общественными финансами Республики Тыва»	Общее финансирование подпрограммы – 2348,8 тыс. руб. (в 2024 году – 560,0 тыс. руб.)

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Удмуртская республика	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения и формирование финансовой культуры на 2024–2030 гг.»		Постановление Правительства Удмуртской Республики от 27.12.2023 № 875 <a href="https://zakon.udmr.ru/dokumenty/normativnyye-pravovyye-akty-udmurtskoy-respubliki/?filter_kind=798&amp;filter_year=&amp;filter_name=&amp;filter_reg_num=875&amp;filter_created_from=27.12.2023&amp;filter_created_to=&amp;filter_published_from=&amp;filter_published_to=#">https://zakon.udmr.ru/dokumenty/normativnyye-pravovyye-akty-udmurtskoy-respubliki/?filter_kind=798&amp;filter_year=&amp;filter_name=&amp;filter_reg_num=875&amp;filter_created_from=27.12.2023&amp;filter_created_to=&amp;filter_published_from=&amp;filter_published_to=#</a>		Без финансирования
Республика Хакасия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Хакасия на 2022–2027 гг.»		Постановление Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.08.2021 № 128-П <a href="https://www.garant.ru/hotlaw/hakas/1487652/">https://www.garant.ru/hotlaw/hakas/1487652/</a>		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Чеченская республика		Комплекс процессных мероприятий «Финансовое просвещение и информирование населения» срок 2024–2029 гг.		Постановление Правительства Чеченской Республики от 26.12.2023 № 345 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение финансовой устойчивости Чеченской Республики»	Финансирование осуществляется за счет субсидий в пределах лимитов бюджетных обязательств
Чувашская республика		Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Чувашской Республики		Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 27.09.2018 № 388 «Об утверждении государственной программы «Управление общественными финансами и государственным долгом Чувашской Республики»	Общее финансирование 1528,0 тыс. руб.

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Алтайский край	Государственная программа Алтайского края «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае» (2024–2026)		Постановление Правительства Алтайского края от 12.12.2023 № 481		Без финансирования
Забайкальский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Забайкальского края»		Распоряжение Правительства Забайкальского края от 10.08.2020 № 227-р срок реализации до 2030 г. <a href="https://docs.cntd.ru/document/578123181">https://docs.cntd.ru/document/578123181</a>		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Камчатский край	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Камчатского края до 2030 г.		Распоряжение Правительства Камчатского края от 28.12.2023 № 675-ПП <a href="file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/157633%20(1).pdf">file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/157633%20(1).pdf</a>		Без финансирования
Краснодарский край		Подпрограмма «Финансовое просвещение населения Краснодарского края» государственной программы «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края» Сроки 2016–2025 гг.		Постановление Главы администрации (Губернатора) Краснодарского края от 05.10.2015 № 943 <a href="https://docs.cntd.ru/document/432800197">https://docs.cntd.ru/document/432800197</a>	Общий объем финансирования составил 6400,0 тыс. руб.
Красноярский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения	—	Распоряжение Правительства Красноярского края 23.04.2024 № 325-р <a href="https://app-dev.моифинансы.рф/storage/64480/1">https://app-dev.моифинансы.рф/storage/64480/1</a>	—	Без финансирования

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	Красноярско-го края на 2024–2030 гг.»		85439-325-г.pdf		
Пермский край	–	Комплекс процессных мероприятий «Развитие правовой, политической и финансовой культуры населения»	–	Постановление Правительства Пермского края от 03.10.2013 № 1326-п «Об утверждении государственной программы Пермского края «Общество и власть» <a href="https://mfin.permkrai.ru/upload/iblock/7af/7f6iy367kklp0w9z2sm82w8tc3epzzis.pdf">https://mfin.permkrai.ru/upload/iblock/7af/7f6iy367kklp0w9z2sm82w8tc3epzzis.pdf</a>	Общий объем финансирования – 163 364,49 тыс. руб. (в 2024 г. – 39 719,40 тыс. руб.)
Приморский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры в Приморском крае до 2030 г.»		Распоряжение Правительства Приморского края от 28.12.2023 № 1107- рп <a href="https://artemokrug.gosuslugi.ru/netcat_files/1171/4390/Rasporyazhenie_Pravitelstva_Primorskogo_kraya_ot_28.12.2023_N_1107_r.pdf">https://artemokrug.gosuslugi.ru/netcat_files/1171/4390/Rasporyazhenie_Pravitelstva_Primorskogo_kraya_ot_28.12.2023_N_1107_r.pdf</a>		Без финансирования
Ставропольский край		Комплекс процессных мероприятий «Повышение уровня финансовой грамотности населения» Срок 2024–2026 гг.		Постановление Правительства Ставропольского края от 21.12.2023 № 768-п «Об утверждении государственной программы Ставропольского края «Управление финансами»	Финансового обеспечения не предусмотрено
Хабаровский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Хабаровского края на период до 2030 г.»		Распоряжение Правительства Хабаровского края от 28.11.2023 № 839-рп <a href="https://www.consultant.ru/law/review/reg/rlaw/rlaw0112023-12-01.html">https://www.consultant.ru/law/review/reg/rlaw/rlaw0112023-12-01.html</a>		Финансового обеспечения не предусмотрено
Амурская область	Региональная программа «Повышение	–	Постановление Правительства Амурской	–	Реализация программных мероприятий

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	уровня финансовой грамотности населения Амурской области на 2024–2030 гг.» <a href="https://docs.cntd.ru/document/407076363">https://docs.cntd.ru/document/407076363</a>		области от 24.01.2024 № 25		осуществляется за счет текущего финансирования основных исполнителей и участников программы
Архангельская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности и развитие финансового образования в Архангельской области» (2014–2024 гг.) <a href="https://docs.cntd.ru/document/462609613">https://docs.cntd.ru/document/462609613</a>	–	Постановление Правительства Архангельской области от 03.03.2022 № 331-пп (в редакции постановления Правительства Архангельской области от 24.01.2024 Срок программы 2024–2026 гг.)	–	Общий объем финансирования составил 21,7 млн. руб.
Астраханская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Астраханской области на 2024–2026 гг.»	–	Постановлением Правительства Астраханской области от 06.09.2023 № 498-П	–	Выделение дополнительных бюджетных ассигнований из бюджета Астраханской области не потребуется
Белгородская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Белгородской области на 2025–2030 гг.»	–	Постановление Правительства Белгородской области от 18.11.2024 № 545-пп <a href="https://map.lawcs.ru/files/Belgorodskaya_oblast_postanovleniye_545_2024.docx">https://map.lawcs.ru/files/Belgorodskaya_oblast_postanovleniye_545_2024.docx</a>	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Брянская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Брянской области на 2024–2030 гг.» <a href="https://app-dev.моифинан">https://app-dev.моифинан</a>	–	Постановление Правительства Брянской области от 09.01.2024 № 1-п	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	<a href="#">сы.пф/storage/62961/postanovlenie-pravitelstva-1-p.pdf</a>				
Владимирская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Владимирской области на 2024–2030 гг.»	—	Распоряжение Правительства Брянской области от 09.01.2024 № 1-п <a href="https://app-dev.моифинансы.пф/storage/62961/postanovlenie-pravitelstva-1-p.pdf">https://app-dev.моифинансы.пф/storage/62961/postanovlenie-pravitelstva-1-p.pdf</a>		Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет средств областного бюджета и внебюджетных источников
Волгоградская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Вологодской области на 2024–2030 гг.»		Постановление Правительства Вологодской области от 28.12.2023 № 1441 <a href="https://volgda-oblast.ru/special/dokumenty/zakony_i_postanovleniya/postanovleniya_pravitelstva/5779414/">https://volgda-oblast.ru/special/dokumenty/zakony_i_postanovleniya_pravitelstva/5779414/</a>		За счет средств областного бюджета в рамках государственных программ «Развитие образования Вологодской области на 2021–2025 годы» и «Экономическое развитие Вологодской области», реализуемых соответственно Департаментом образования области, Департаментом экономического развития области
Вологодская область	Региональная программа по повышению финансовой грамотности населения Вологодской области на 2024–2030 гг. <a href="https://ipbd.ru/doc/3500202312290009/">https://ipbd.ru/doc/3500202312290009/</a>	—	Постановление Правительства Вологодской области от 28.12.2023 № 1441	—	Ресурсное обеспечение программы осуществляется за счет средств областного бюджета в рамках государственных программ
Воронежская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры		Постановление Правительства Воронежской области от 22.04.2024 № 268 		



## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	населения Воронежской области на 2024–2030 гг.»		<a href="http://pravo.ru/postanovlenie/2024/04/22/n-268/">pravo.ru/postanovlenie/2024/04/22/n-268/</a>		соисполнителей Программы
Запорожская область		План мероприятий в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан Запорожской области на 2024–2025 гг.		Постановление Правительства Запорожской области от 29.10.2024 № 502 <a href="file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/docs_file_1727_1.pdf">file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/docs_file_1727_1.pdf</a>	Без финансового обеспечения
Ивановская область	Разработка	–	–	–	–
Иркутская область	Государственная программа Иркутской области «Повышение финансовой грамотности населения Иркутской области на 2021–2024 гг.»		Распоряжение Правительства Иркутской области от 30.06.2021 № 382-рп (будут продлевать) <a href="https://admirk.ru/documents/element/130680/">https://admirk.ru/documents/element/130680/</a>		Общий объем финансирования Программы составит 4584,4 тыс. руб., в том числе в 2024 г. – 2500,0 тыс. руб.
Калининградская область	–	Подпрограмма «Финансовая грамотность и инициативные проекты населения Калининградской области» государственной программы «Эффективные финансы» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3900202201050049">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3900202201050049</a>	–	Постановление Правительства Калининградской области от 29.12.2021 № 885 (2022–2030 гг.)	Общий объем финансирования составил 48 717 001,4 тыс. руб.
Калужская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Калужской области до 2030 г.»	–	Постановление Правительства Калужской области от 28.03.2024 № 210 <a href="https://minfin.admoblkaluga.ru/upload/oiv/minfin/municipal-">https://minfin.admoblkaluga.ru/upload/oiv/minfin/municipal-</a>	–	Финансирование не предусмотрено

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
			obr/monitor/2024_god/3010/ppko_630_2024_10_22.pdf		
Кемеровская область	Региональная программа повышения финансовой грамотности населения Кузбасса	—	Распоряжение Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 8 июля 2024 г. № 319-р. <a href="https://www.ofukem.ru/activity/finansovaya-gramotnost/o-programme-finansovoy-gramotnosti/Pasporyazhenie_%20ot_%2008.07.2024_%20319-p.pdf">https://www.ofukem.ru/activity/finansovaya-gramotnost/o-programme-finansovoy-gramotnosti/Pasporyazhenie_%20ot_%2008.07.2024_%20319-p.pdf</a>	—	Финансирование программы осуществляется за счет средств внебюджетных источников
Кировская область	Региональная программа «О повышении финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Кировской области»	—	Постановление Правительства Кировской области от 19.12.2024 № 577-П <a href="https://doc.kirovreg.ru/upload/sed/2024/12/20/0.67012900_%201734691757/577-P_%20ot_%2019.12.2024.pdf">https://doc.kirovreg.ru/upload/sed/2024/12/20/0.67012900_%201734691757/577-P_%20ot_%2019.12.2024.pdf</a>	—	Финансирование мероприятий будет осуществляться за счет субсидии из областного бюджета АНО «Кировский региональный центр исследований и экспертиз ВятГУ» и за счет средств, предусмотренных на текущую деятельность исполнителей мероприятий Программы
Костромская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Костромской области и формирования финансовой культуры на период до 2030 г.»	—	Постановление Администрации Костромской области от 10.06.2024 № 187-а <a href="https://ipbd.ru/doc/4400202406110004/">https://ipbd.ru/doc/4400202406110004/</a>	—	Общий объем денежных средств составил 9500,0 тыс. руб. (в 2024 году – 1200,0 тыс. руб.)
Курганская область	Разработка	—	—	—	—

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Курская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Курской области» на 2024–2030 гг.	–	Постановление Правительства Курской области от 28.12.2023 № 1447-пп <a href="https://kursk.ru/upload/iblock/963/qdmvvq69c49r0a32kxpf006a88rmflvo/1447_pp.pdf">https://kursk.ru/upload/iblock/963/qdmvvq69c49r0a32kxpf006a88rmflvo/1447_pp.pdf</a>	–	Общий объем финансирования 76156,646 тыс. руб., в 2024 – 11098,388 тыс. руб.
Ленинградская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры в Ленинградской области» (2024–2030 гг.)	–	Постановление Правительства Ленинградской области от 15.04.2024 № 240 <a href="https://lenobl.ru/media/npa/docs/2024/04/16/240_140426.pdf">https://lenobl.ru/media/npa/docs/2024/04/16/240_140426.pdf</a>	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Липецкая область	–	Подпрограмма 6 «Повышение финансового образования в Липецкой области» государственной программы Липецкой области «Развитие образования Липецкой области»	–	Постановление Администрации Липецкой области от 29.11.2013 № 534 «Об утверждении государственной программы Липецкой области «Развитие образования Липецкой области» (2014–2025 гг.) <a href="https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/lipeckaya-oblast/">https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/lipeckaya-oblast/</a>	Без финансирования
Магаданская область	–	Приоритет 4 «Повышение уровня финансовой грамотности населения и формирование финансовой культуры в Магадане» <a href="https://docs.cntd.ru/document/553376724">https://docs.cntd.ru/document/553376724</a>	–	Постановление Правительства Магаданской области от 04.07.2029 № 477-пп (в ред. от 22.12.2023) «Об утверждении государственной программы Магаданской области «Управление государственными финансами Магаданской области»	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Московская область	Разработка	–	–	–	–

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Мурманская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Мурманской области на период до 2030 г.»		Постановление Правительства Мурманской области от 28.12.2023 № 1051-ПП <a href="https://ipbd.ru/doc/5100202312290003/">https://ipbd.ru/doc/5100202312290003/</a>		Финансирование Программы осуществляется в рамках государственных и муниципальных программ Мурманской области, а также внебюджетных средств
Нижегородская область	—	План мероприятий по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Нижегородской области на 2024–2026 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/571739112">https://docs.cntd.ru/document/571739112</a>	—	Распоряжение Правительства Нижегородской области от 29.02.2024 № 157-р «Об утверждении плана мероприятий по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Нижегородской области на 2024–2026 гг.	Финансирование подпрограммы осуществляется в рамках основной деятельности государственного заказчика
Новгородская область	—	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5300201906100006">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/5300201906100006</a>	—	Постановление Правительства Новгородской области от 06.06.2019 № 205 «О государственной программе Новгородской области «Управление государственными финансами Новгородской области на 2019–2024 гг.»	Общий объем финансирования подпрограммы составил 500,0 тыс. руб.
Новосибирская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Новосибирской области на 2024–2030 гг.»		Постановление Правительства Новосибирской области от 28.11.2023 № 542-п <a href="https://novosibirsk-pravo.ru/postanovlenie/2023/11/28/n-542-p/">https://novosibirsk-pravo.ru/postanovlenie/2023/11/28/n-542-p/</a>		Финансовое (ресурсное) обеспечение реализации региональной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов, внебюджетных источников финансирования
Омская область	Региональная программа		Распоряжение Правительства		Финансовое обеспечение

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	«Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Омской области на 2024–2030 гг.»		Омской области от 30.05.2024 № 90-рп <a href="https://mf.omskportal.ru/magnoliaPublic/dam/jcr:9f21426a-761d-4ff2-9093-317c03d42f2f/Приложение%20(2).pdf">https://mf.omskportal.ru/magnoliaPublic/dam/jcr:9f21426a-761d-4ff2-9093-317c03d42f2f/Приложение %20(2).pdf</a>		Программы осуществляется за счет средств областного бюджета и за счет внебюджетных средств
Оренбургская область	Разработка	—	—	—	—
Орловская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Орловской области на 2024–2030 гг. <a href="https://zpp.rosпотреbnadzor.ru/npra/regional/494769">https://zpp.rosпотреbnadzor.ru/npra/regional/494769</a>	—	Распоряжение Правительства Орловской области от 30.05.2024 № 372-р «Об утверждении региональной программы «Повышение финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Орловской области на 2024–2030 гг.»	—	Ресурсное обеспечение программы осуществляется за счет средств текущей деятельности исполнителя программы
Пензенская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Пензенской области на 2021–2030 гг.»		Постановление Правительства Пензенской области от 30.12.2020 № 950-пП <a href="https://docs.cntd.ru/document/571067081">https://docs.cntd.ru/document/571067081</a>		Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание исполнителей Программы
Псковская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Псковской области на 2024–2030 гг.»	—	Постановление Правительства Псковской области от 28.12.2023 № 532 <a href="https://finance.pskov.ru/finansovaya-gramotnost/regionalnaya-programma">https://finance.pskov.ru/finansovaya-gramotnost/regionalnaya-programma</a>	—	Финансирование региональной программы осуществляется в рамках государственной программы Псковской области «Создание условий для эффективного и ответственного управления

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
					региональными и муниципальными и финансами, повышения устойчивости бюджетной системы Псковской области», утвержденной постановлением Правительства Псковской области от 28 декабря 2023 г. № 531
Ростовская область	Программа повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры в Ростовской области на 2024–2030 гг.	–	Постановление Правительства Ростовской области от 25.12.2023 № 957 <a href="https://www.donland.ru/activity/2877/">https://www.donland.ru/activity/2877/</a>	–	Общий объем финансирования составил 41 446,5 тыс. руб. (в 2024 – 40 109,2 тыс. руб.)
Рязанская область	Региональная программа повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры в Рязанской области на 2024–2030 гг.		Распоряжение Правительства Рязанской области от 14.11.2024 № 744-р <a href="https://rv-ryazan.ru/raspor-yazhenie-pravitelstva-ryazanskoj-oblasti-ot-14-noyabrya-2024-g-744-r/">https://rv-ryazan.ru/raspor-yazhenie-pravitelstva-ryazanskoj-oblasti-ot-14-noyabrya-2024-g-744-r/</a>		Без финансирования
Самарская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Самарской области на 2024–2030 гг.» <a href="https://pravo.samregion.ru/wp-content/uploads/sites/2/2024/05/1505_216r.pdf">https://pravo.samregion.ru/wp-content/uploads/sites/2/2024/05/1505_216r.pdf</a>	–	Распоряжение Правительства Самарской области от 15.05.2024 № 216-р «Об утверждении региональной программы (стратегического плана деятельности) «Повышение финансовой грамотности населения Самарской области» на 2024–2030 гг.»	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Саратовская область	—	Подпрограмма 6 «Развитие финансовой грамотности населения области» <a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUfoewruMJluI4JM0rMKzLKsmA9mG5oK8_2210jfoUduYdTMDb5bbkgyKDbHccZ1dr1BmA8dtvUBgf-j1EdsIBxkKd-6fczhJzubB168aLLjVU-OkIpdX9eGQ7sAHYu5fO2arCw%3D%3D%3Fsign%3DZsgDLlkHL-VLka_c3S5pnc_OoLjMunIngm81928D1rs%3D&amp;name=Saratovskaya_oblast_postanovleniye_760_2018.docx&amp;nosw=1">https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUfoewruMJluI4JM0rMKzLKsmA9mG5oK8_2210jfoUduYdTMDb5bbkgyKDbHccZ1dr1BmA8dtvUBgf-j1EdsIBxkKd-6fczhJzubB168aLLjVU-OkIpdX9eGQ7sAHYu5fO2arCw%3D%3D%3Fsign%3DZsgDLlkHL-VLka_c3S5pnc_OoLjMunIngm81928D1rs%3D&amp;name=Saratovskaya_oblast_postanovleniye_760_2018.docx&amp;nosw=1</a>	—	Постановление Правительства Саратовской области от 29.12.2018 № 760-П «О государственной программе Саратовской области «Развитие образования в Саратовской области» (2019–2024 гг.) (в редакции постановления Правительства Саратовской области от 05.03.2024 № 154-П, срок программы продлен до 2030 г.)	—
Сахалинская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры в Сахалинской области до 2030 г.»		Распоряжение Правительства Сахалинской области от 17.07.2024 № 538-р <a href="https://docs.cntd.ru/document/407339827">https://docs.cntd.ru/document/407339827</a>		Ресурсное обеспечение региональной программы осуществляется в рамках основной деятельности участников региональной программы
Свердловская область	Региональная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Свердловской		Распоряжение Правительства Свердловской области от 15.05.2024 № 236-ПП <a href="https://www.pravo.gov66.ru/media/pravo/236-ПП.pdf">https://www.pravo.gov66.ru/media/pravo/236-ПП.pdf</a>		Финансовое обеспечение осуществляется за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, предусмотренных государственным и программами Свердловской

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	области» Срок реализации до 2030 г.				области
Смоленская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры жителей Смоленской области на 2024–2030 гг.»		Постановление Правительства Смоленской области от 27.09.2024 № 739 <a href="https://docs.cntd.ru/document/407427009">https://docs.cntd.ru/document/407427009</a>		Без финансового обеспечения
Тамбовская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Тамбовской области на 2024–2030 гг.»		Распоряжение Правительства Тамбовской области от 18.11.2024 № 832-р Срок 2024–2030 гг. <a href="https://ekon.tmbr eg.ru/finansovaya-gramotnost/regionalnaya-programma-povyshenie-finansovoj-gramotnosti-i-formirovanie-finansovoj-kultury-naseleniya-tambovskoj-oblasti-na-2024-2030-gody.html">https://ekon.tmbr eg.ru/finansovaya-gramotnost/regionalnaya-programma-povyshenie-finansovoj-gramotnosti-i-formirovanie-finansovoj-kultury-naseleniya-tambovskoj-oblasti-na-2024-2030-gody.html</a>		Финансирование мероприятий осуществляется за счет средств исполнителей Региональной программы
Тверская область		Региональный проект «Повышение уровня финансовой грамотности населения и формирование финансовой культуры, развитие инициативного бюджетирования на территории Тверской области» Государственной программы Тверской области		Постановление Правительства Тверской области от 26.01.2024 № 21-пп Срок реализации 2024–2029 гг. <a href="https://docs.cntd.ru/document/407100493">https://docs.cntd.ru/document/407100493</a>	Без финансового обеспечения



## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		«Управление общественными финансами и совершенствование региональной налоговой политики»			
Томская область	—	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности и развитие инициативного бюджетирования на территории Томской области (сроки реализации 2020–2023 – первый этап и 2024–2026 на 2027 и 2028 – второй этап) <a href="https://docs.cntd.ru/document/467955981">https://docs.cntd.ru/document/467955981</a>	—	Постановление администрации Томской области от 20.09.2019 № 329а «Об утверждении государственной программы «Эффективное управление региональными финансами, государственным закупками и совершенствование межбюджетных отношений в Томской области» (с изменениями от 29.09.2023)	Общий объем финансирования подпрограммы составил 100 000,0 тыс. руб.
Тульская область	Региональная программы «Повышение финансовой грамотности населения Тульской области и формирование финансовой культуры в Тульской области на 2024–2030 гг.»		Постановление Правительства Тульской области от 18.09.2024 № 487, срок 2024–2028 гг. <a href="https://map.lawcs.ru/files/Tulskaya_oblast_postanovleniye_487_2024.docx">https://map.lawcs.ru/files/Tulskaya_oblast_postanovleniye_487_2024.docx</a>		Общий объем финансирования составил 902,6 тыс. руб. (в 2024 – 565,4 тыс. руб.)
Тюменская область	—	Вопросы повышения финансовой грамотности населения Тюменской области включены в программу «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» срок реализации 2021–2025 гг. <a href="https://моифин">https://моифин</a>	—	Распоряжение Правительства Тюменской области от 03.09.2021 № 797-рп	Без финансирования

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		ансы.pdf/project/catalog/regions/tyumenskaya-oblast/			
Херсонская область		План мероприятий по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Херсонской области на 2024–2025 гг.		Утвержден Председателем Правительства Херсонской области и Управляющим Отделением по Херсонской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации 03.10.2024	Без финансирования
Ульяновская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Ульяновской области на 2023–2025 гг.»		Распоряжение Правительства Ульяновской области от 09.08.2023 №370-пр <a href="https://app-dev.моифинансы.рф/storage/64226/regionalnaia-programma.pdf">https://app-dev.моифинансы.рф/storage/64226/regionalnaia-programma.pdf</a>		Финансовое обеспечение осуществляется за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных исполнительным органом Ульяновской области
Челябинская область	Не принята				
Ярославская область		Ведомственный проект «Повышение финансовой грамотности в Ярославской области» Государственной программы Ярославской области «Создание условий для эффективного управления региональными и муниципальными финансами в Ярославской области» на 2024–2030 гг.»		Постановление Правительства Ярославской области от 27.03.2024 № 388-п <a href="https://docs.cntd.ru/document/407244469">https://docs.cntd.ru/document/407244469</a>	Финансовое обеспечение составило 172,3 тыс. руб. (в 2024 – 172,3 тыс. руб.)
г. Севастополь		Комплекс процессных мероприятий «Повышение уровня финансовой грамотности		Постановление Правительства Севастополя от 28.02.2022 № 55-ПП Срок реализации 2023–2026 гг. <a href="https://sev.gov.ru/doc">https://sev.gov.ru/doc</a>	Финансовое обеспечение составляет 33047,7 тыс. руб. (в 2024 году – 4721,1 тыс. руб.)

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		населения» Государственной программы города Севастополя «Развитие государственного управления города Севастополя»		s/253/166401/	
г. Москва	Не принята				
г. Санкт-Петербург	—	План мероприятий по реализации Основных направлений повышения уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга на 2021–2024 гг.	—	Распоряжение Комитета финансов Правительства Санкт-Петербурга от 30.07.2021 № 71-р <a href="https://base.garant.ru/401598398/">https://base.garant.ru/401598398/</a>	Финансового обеспечения не предусмотрено
Еврейская автономная область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Еврейской автономной области на 2024–2030 гг.» <a href="https://npa.eao.ru/docs/d?nd=495901257">https://npa.eao.ru/docs/d?nd=495901257</a>	—	—	Постановление Правительства Еврейской автономной области от 29.12.2023 № 619-ПП	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Ненецкий автономный округ	—	Подпрограмма 2 «Развитие системы межбюджетных отношений и повышение финансовой грамотности в Ненецком автономном округе» (2014–2024 гг.) <a href="http://publication.pravo.gov.ru/document/8300202003050001">http://publication.pravo.gov.ru/document/8300202003050001</a>	—	Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 04.03.2020 № 42-п «О внесении изменения в государственную программу Ненецкого автономного округа «Управление региональными финансами в Ненецком автономном округе»	Общий объем бюджетных ассигнований составляет 2 766 842,4 тыс. руб.
Ханты-Мансийский автономный округ	—	Приложение 25 «Региональная	—	Постановление Правительства Ханты-Мансий-	Ресурсное обеспечение Приложения

## Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
округ		программа повышения финансовой грамотности населения Ханты-Мансийского автономного округа на 2022–2030 гг.»		ского автономного округа от 30.12.2021 № 634-п «Об утверждении государственной программы «Развитие образования» <a href="http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202201030005">http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202201030005</a>	осуществляется в пределах основного мероприятия
Чукотский автономный округ	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры в Чукотском автономном округе до 2030 г.»	—	Распоряжение Правительства Чукотского автономного округа от 18.11.2024 № 470-рп <a href="https://чукотка.рф/depfin/deyatelnost/finansovaya-gramotnost/dokumenty/">https://чукотка.рф/depfin/deyatelnost/finansovaya-gramotnost/dokumenty/</a>	—	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Ямало-Ненецкий автономный округ		Подпрограмма «Повышение уровня бюджетной и финансовой грамотности, формирование финансовой культуры населения ЯНАО до 2030 г.» <a href="https://fin.yanao.ru/documents/active/328229/">https://fin.yanao.ru/documents/active/328229/</a>		Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25.12.2013 № 1134-П «Об утверждении государственной программы Ямало-Ненецкого автономного округа «Управление государственными финансами и создание условий для эффективного управления муниципальными финансами»	Финансовое обеспечение не предусмотрено

**Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2021–2024 годы)**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей			
		2021 год	2022 год	2023 год	2024 год
1	2	3	4	5	6
Центральный федеральный округ					
1	Белгородская область	2	12	12	11
2	Брянская область	5	5	5	4
3	Владимирская область	9	10	10	9
4	Воронежская область	17	14	14	12
5	Ивановская область	7	7	7	6
6	Калужская область	7	7	7	7
7	Костромская область	6	7	7	7
8	Курская область	4	2	2	1
9	Липецкая область	5	7	7	5
10	Московская область	41	37	38	31
11	Орловская область	9	9	9	7
12	Рязанская область	6	7	7	7
13	Смоленская область	15	15	14	14
14	Тамбовская область	2	2	2	4
15	Тверская область	5	3	3	2
16	Тульская область	8	8	8	8
17	Ярославская область	8	5	5	5
18	город Москва	178	180	170	147
Всего		334	337	320	287
Северо-Западный федеральный округ					
19	Архангельская область	15	12	12	11
20	Вологодская область	33	24	24	16
21	Калининградская область	8	8	8	6
22	Республика Карелия	6	6	6	6
23	Республика Коми	10	9	9	6
24	Ленинградская область	8	8	8	8
25	Мурманская область	7	6	6	3
26	Ненецкий автономный округ	-		3	
27	Новгородская область	6	4	4	3
28	Псковская область	15	2	2	1
29	город Санкт-Петербург	33	85	85	61
Всего		149	164	167	121

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Сибирский федеральный округ					
30	Республика Алтай	1	1	1	1
31	Алтайский край	25	22	23	18
32	Республика Бурятия	9	8	8	9
33	Иркутская область	19	17	17	14
34	Кемеровская область	12	9	9	7
35	Красноярский край	26	23	22	22
36	Новосибирская область	17	26	26	21
37	Омская область	29	24	37	22
38	Томская область	7	6	6	22
39	Республика Тыва	-			4
40	Республика Хакасия	12	4	9	
41	Забайкальский край	3	9	4	6
Всего		160	149	162	146
Дальневосточный федеральный округ					
42	Амурская область	5	1	1	1
43	Еврейская автономная область	-	1	1	1
44	Камчатский край	2	2	2	2
45	Магаданская область	2	2	2	2
46	Приморский край	14	16	16	13
47	Сахалинская область	2	2	2	2
48	Хабаровский край	17	14	14	14
49	Чукотский Автономный округ	-			
50	Республика Саха (Якутия)	3	5	5	6
Всего		45	43	43	41
Южный федеральный округ					
51	Республика Адыгея	5	3	3	2
52	Астраханская область	11	11	11	11
53	Волгоградская область	12	12	12	13
54	Республика Калмыкия	1	1	1	1
55	Краснодарский край	60	60	59	46
56	Ростовская область	39	33	33	35
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	18	16	16	12
Всего		146	136	135	120
Приволжский федеральный округ					
58	Республика Башкортостан	51	48	47	50
59	Кировская область	8	7	7	7
60	Республика Марий Эл	7	7	7	4

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
61	Республика Мордовия	7	8	8	4
62	Нижегородская область	22	21	21	14
63	Оренбургская область	16	13	13	11
64	Пензенская область	13	11	11	9
65	Пермский край	20	19	19	15
66	Самарская область	35	37	37	29
67	Саратовская область	43	40	40	35
68	Республика Татарстан	34	39	39	34
69	Удмуртская Республика	17	14	14	13
70	Ульяновская область	9	9	9	9
71	Чувашская Республика	21	20	20	17
Всего		303	293	292	251
Уральский федеральный округ					
72	Курганская область	10	7	6	7
73	Свердловская область	38	35	35	26
74	Тюменская область	22	20	20	18
75	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	7	8	8	8
76	Челябинская область	25	23	23	20
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	4	3	3	3
Всего		106	97	95	82
Северо-Кавказский федеральный округ					
78	Республика Дагестан	26	24	23	24
79	Республика Ингушетия	1	1	1	1
80	Кабардино-Балкарская Республика	2	1	1	2
81	Карачаево-Черкесская Республика	1	1	1	1
82	Республика Северная Осетия – Алания	7	6	6	7
83	Чеченская Республика	1	1	1	
84	Ставропольский край	20	13	13	11
85	Донецкая Народная Республика				1
Всего		58	47	46	47

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев  
2024 года на примере деятельности консультационных центров и  
пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров  
гигиены и эпидемиологии**

2023 год			2024 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»	20 693	6,4 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	19 117	6 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	20 038	6,2 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	18 168	5,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»	12 571	3,9 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге и Ленинградской области»	13 230	4,2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	11 424	3,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»	12 772	4 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	11 025	3,4 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	10 661	3,4 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	10 755	3,3 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 471	3,3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербурге и Ленинградской области»	10 491	2,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	10 350	3,3 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	9926	2,4 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	9258	2,9 %



Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	8312	3,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	8702	2,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области»	77 158	2,2 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области»	8226	2,6 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6915	2,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	6938	2,2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	6765	2,1 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6334	2 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	6510	2 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	6199	1,9 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия»	5437	1,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	6047	1,9 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае»	5379	1,7 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	5943	1,9 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	5304	1,6 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае»	5318	1,7 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	5199	1,6 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	5679	1,8 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	4847	1,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Приморском крае»	5189	1,6 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	4841	1,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия»	5033	1,6 %
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»	4784	1,5 %	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	4696	1,5 %
ИТОГО	178 374	54,9 %	ИТОГО:	178 331	56 %

## **Перечень рекомендаций ЕЭК по защите прав потребителей**

### **2016**

1) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 22.03.2016 № 2 «О применении мер, направленных на повышение эффективности взаимодействия уполномоченных органов в сфере защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза»

### **2017**

2) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21.11.2017 № 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»

### **2018**

3) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21.05.2019 № 15 «Об общих подходах к установлению особых мер защиты прав и интересов отдельных категорий потребителей»

### **2020**

4) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 15.09.2020 № 14 «Об осуществлении информационного взаимодействия между уполномоченными органами государств – членов Евразийского экономического союза и Евразийской экономической комиссией по некоторым вопросам защиты прав потребителей»

### **2021**

5) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 12.01.2021 № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами»

6) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 01.03.2021 № 7 «О Методических рекомендациях по разработке программ государств – членов ЕАЭС в области защиты прав потребителей»

### **2022**

7) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 08.02.2022 № 5 «О подходах к определению понятия «качество товаров (работ, услуг)» в сфере защиты прав потребителей»

8) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 14.06.2022 № 25 «О добросовестной деловой практике в отношении потребителей»

9) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 08.11.2022 № 42 «О перечне приоритетных мер, направленных на защиту прав потребителей»

### **2023**

10) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 10.01.2023 № 1 «О проведении социологических исследований в целях оценки уровня защищенности потребителей в государствах – членах Евразийского экономического союза»

11) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 14.02.2023 № 4 «О тематике совместных мероприятий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей в 2023 году»

12) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 11.05.2023 № 10 «Об общих подходах к защите прав потребителей в электронной торговле»

#### **2024**

13) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 23.01.2024 № 2 «О тематике совместных мероприятий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей в 2024 году»

14) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 23.01.2024 № 3 «О согласованных подходах к поддержке деятельности общественных объединений потребителей в государствах – членах Евразийского экономического союза»

#### **2025**

15) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 18.02.2025 № 3 «Об общих подходах к проведению обзоров законодательства государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей»

16) Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 18.02.2025 № 4 «О тематике совместных мероприятий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей в 2025 году».