



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

(Северный Екатеринбургский отдел Управления
Роспотребнадзора по Свердловской области)

Авангардная ул., дом 5 А, г. Екатеринбург, 620012,
Тел. (343)307-39-39, факс (343)307-37-99
e-mail: mail_10@66.rosпотребнадзор.ru
ОКПО 77149652 ОГРН 1056603541565,
ИНН 6670083677 КПП 667001001

15.04.2026 г. № 66-10-13/09- 6574 -2026

*«о направлении материалов к государственному
докладу по защите прав потребителей»*

Уважаемый Алексей Викторович!

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах города Екатеринбурга, городе Березовский, городе Верхняя Пышма направляет Вам справку по подготовке материалов к государственному докладу по разделу «Защита прав потребителей в 2025 году» по городскому округу Среднеуральск.

Прошу организовать заслушивание указанной справки на совещаниях с заинтересованными субъектами предпринимательской деятельности и профильными специалистами администрации и сообщить в наш адрес о дате и времени заслушивания справки (по электронной почте: mail_10@66.rosпотребнадзор.ru, факс: 8 (343) 307-37-99, адрес: 620012 Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Авангардная, д.5а), **в срок до 24.04.2026 г.**

Приложение: справка по подготовке материалов к государственному докладу по разделу «Защита прав потребителей в 2025 году» по городскому округу Среднеуральск.

Заместитель начальника территориального отдела
Управления Роспотребнадзора по Свердловской
области в Орджоникидзевском, Железнодорожном
районах города Екатеринбурга, в городе
Березовский, городе Верхняя Пышма

Л. Ю. Брагина

исп. Маковкин Р.И.
тел./343/307-41-00

Администрация муниципального округа
Среднеуральск
23.04.2026
Вх.№ 136-01-01-30/2629



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

**Справка по подготовке материалов
к государственному докладу
Северного Екатеринбургского отдела
по разделу «Защита прав потребителей в 2025 году»**

Муниципальный округ Среднеуральск

2026 г.

Содержание

Введение	3
Глава 1. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей на территории Северного Екатеринбургского отдела Роспотребнадзора по Свердловской области	5
Глава 2. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	7
§ 2.1. Продажа товаров	7
§ 2.2. Предоставление услуг и выполнение работ	11
Глава 3. Защита прав потребителей в суде	14
Глава 4. Информирование и консультирование населения	16
Глава 5. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления	19
Заключение	21

Введение

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2024 году» (далее – доклад) ежегодно готовится Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2012 № 283 «О государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации», п.п. 6 п.2 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.15 Постановления Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей".

Доклад содержит анализ соблюдения прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка, поднимает актуальные вопросы, в том числе, в сфере нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей, содержит сведения об организации и проведении Северным Екатеринбургским отделом Роспотребнадзора по Свердловской области федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за отчетный год (в сравнении с сопоставимыми показателями предшествующих периодов), принятых мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей соответствующих обязательных требований, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»¹, Федеральным законом № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»², Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях³.

В 2025 году деятельность Северного Екатеринбургского отдела Роспотребнадзора по Свердловской области, как и в предыдущем году, осуществлялась в соответствии с целями, обозначенными в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р.

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

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать определенные приоритетные направления, в числе которых - защита потребительских прав социально уязвимых групп населения (инвалидов, людей пожилого возраста, несовершеннолетних граждан), предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, продвижение принципов рациональной модели потребления; содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

¹ Далее – Закон «О техническом регулировании».

² Далее – Закон № 248-ФЗ

³ Далее – КоАП РФ.

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

Мероприятия плана предусматривают развитие всей системы защиты прав потребителей, в том числе, на уровне органов местного самоуправления; просвещение и информирование потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, осуществление эффективного взаимодействия и координации деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне.

В 2025 году проводились контрольные (надзорные) мероприятия при выявлении индикаторов риска нарушения обязательных требований, утвержденных приказом Роспотребнадзора от 14.09.2023 N 635, который устанавливает 34 индикатора риска.

На территории Свердловской области ведется планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне.

Это касается не только осуществления государственного надзора, но и мер, направленных на профилактику нарушений и стабилизацию ситуации на потребительском рынке.

В 2025 году продолжалась реализация комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019-2027 годы», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 N185-ПП.

Продолжали реализовываться муниципальные программы (подпрограммы) и планы мероприятий в области защиты прав потребителей.

Настоящая справка может быть использована для обеспечения информацией населения, муниципальных органов власти о положении дел на потребительском рынке товаров и услуг.

Глава 1. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей на территории Северного Екатеринбургского отдела Роспотребнадзора по Свердловской области

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

В 2025 году в Северный Екатеринбургский отдел поступило 2400 обращений по вопросам защиты прав потребителей, что на 11,5 % меньше, чем в 2024 году (2023 г. - 2712), а также на 9,2 % больше, чем в 2023 году (2022 г. - 2197).

Структура обращений в сфере оказания услуг по приоритетным направлениям, поступивших в Северный Екатеринбургский отдел в 2025 году, по различным видам услуг, представлена ниже

№ п.п.	вид деятельности	количество обращений за 2025 год	удельный вес в структуре, в %	количество обращений за 2024 год	изменение количества обращений по сравнению с 2024 годом, в %
	всего	2136	100	2400	- 11
1	торговля	874	41	1239	- 29,5
2	услуги связи	501	23,5	389	+22,3
3	жилищно-коммунальные услуги	102	4,7	134	- 23,8
4	медицинские услуги	32	1,5	26	+23
5	Платные юридические услуги	16	0,75	7	+56,2
6	транспортные услуги	41	2	70	- 42,5
7	финансовые услуги	197	9,2	115	+42,7
8	образовательные услуги	22	1	2	+91
9	туристские услуги	12	0,5	15	-20
10	бытовые услуги	60	2,8	50	+20
11	культурно-развлекательные мероприятия	5	0,2	19	-73,7
12	долевое строительство	12	0,5	19	-36,8
13	техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	21	1	27	- 22
14	прочие	241	11,3	121	+50,2

Как следует из таблицы, в 2025 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере торговли (41 процент в структуре всех поступивших

обращений), услуг связи (23,5 процентов в структуре всех поступивших обращений), финансовых услуг (9,2 процента в структуре всех поступивших обращений), жилищно-коммунального хозяйства (4,7 процента в структуре всех поступивших обращений).

Увеличилось число обращений граждан в сфере образовательных услуг (на 91 процент), платных юридических услуг (на 56,2 процента), финансовых услуг (на 42,7 процентов), услуг связи (на 22,3 процента), медицинских услуг (на 23 процента), бытовых услуг (на 20 процентов).

Снизилось число обращений граждан в остальных сферах, а именно: в сфере торговли (на 11 процентов), жилищно-коммунальных услуг (на 23,8 процента), транспортных услуг (на 42,7 процента), туристских услуг (на 20 процентов), культурно-развлекательных мероприятий (на 73,7 процента), в сфере долевого строительства (на 36,8 процента), услуг в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств (на 22 процента).

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

2.1. Продажа товаров.

В структуре обращений, поступающих в Северный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, жалобы на сферу торговли занимают прочное место, удельный вес таких обращений в структуре в течение многих лет составляет не менее 20 процентов, а в 2025 году доля таких обращений составила 41 %.

Динамика жалоб, поступивших в Северный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в отношении предприятий розничной торговли, представлена в таблице.

	2023 год	2024 год	2025 год
Кол-во обращений в сфере розничной торговли	1137	1239	874
Кол-во обращений на продовольственные товары	761	776	24
Кол-во обращений на непродовольственные товары	376	463	850

Как видно из таблицы, количество жалоб в сфере непродовольственной торговли ежегодно растет, это связано с распространением дистанционной торговли, появлением крупных маркетплейсов.

Всего в 2025 году в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проведено 378 контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением норм и правил торговли, из них 207 – в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию продовольственных товаров, 171 – в отношении субъектов, осуществляющих предпринимательскую деятельность в сфере реализации непродовольственных товаров.

Всего в 2025 году Северным Екатеринбургским отделом на товарном рынке выявлено 1582 нарушения (в 2023 – 635 нарушений, в 2024 – 1126 нарушений).

Наибольший удельный вес правонарушений – 73 процентов - приходится на нарушение требований к маркировке, в том числе маркировке средствами идентификации, 14 процентов – на нарушения правил и порядка продажи товаров.

Полученные данные о результатах контрольных (надзорных) мероприятий свидетельствуют о том, что, по-прежнему, нарушения правил маркировки продукции носят массовый характер.

Основные проблемы в представляемой информации для потребителя:

- отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице - изготовителе или адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;
- отсутствие маркировки средствами идентификации или недостоверная информация, переданная в систему ГИС МГ;
- отсутствие информации о товаре на русском языке;
- отсутствие информации о сроках годности (службы);

- присвоение пищевым продуктам наименований, вводящих в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;
- нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию невооруженным глазом, и иные нарушения.

По итогам надзорных мероприятий на товарном рынке в 2025 г. составлено 75 протоколов об административных правонарушениях, должностными лицами Управления, Территориального отдела вынесено 54 постановления о назначении административного наказания, в том числе, с наложением штрафов на общую сумму 28 тыс. руб.

Судами принято 17 решений о назначении административного наказания в связи с нарушениями на рынке товаров, из них 11 – с конфискацией некачественной и опасной продукции.

В адрес исполнителей выдано 54 обязательных для исполнения предписаний (о прекращении нарушений, о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановке реализации продукции, о прекращении (приостановлении) действия декларации), исполнение которых поставлено на контроль.

Общий размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей на территории, подведомственной Северному Екатеринбургскому отделу Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, в результате изъятия товаров, не соответствующих установленным требованиям, в 2025 году оценивается в 40 398,26 тыс. рублей (в 2024 г. - 31 267, 19 тыс. рублей).

Также активно в 2025 году применялись профилактические меры. В 2025 году общее число мер по профилактике нарушений на товарном рынке составило 1979 (2024 г. – 886). Таким образом, число профилактических мероприятий выросло на 123,4 процента.

Из числа профилактических мероприятий 115 направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 247 – предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 1610 консультирования и 1 профилактический визит.

Мероприятия в сфере розничной торговли (непродовольственные товары), проводимые в 2025 году на территории муниципального округа Среднеуральск

ДЕТСКАЯ ОБУВЬ

Индивидуальный предприниматель Курбонов Махмаджон Сайфидинович; 620050, Свердловская область, г. Екатеринбург, Таватуйская ул., дом 1Б, кв.7; ОГРН 319665800102654 ИНН 662105476317 (ПС НИС 825/2025-123), (ПС НИС 839/2025-123)

Проведено КНМ - выездное обследование без взаимодействия на объекте - магазин "Эконом Маркет" 620070, Свердловская обл., г. Среднеуральск, Ленина ул., 19 (ПС НИС 825/2025-123), в ходе которого выявлены нарушения, в связи с чем проведена контрольная закупка на объекте - магазин "Эконом Маркет" 620070, Свердловская обл., г. Среднеуральск, Ленина ул., 19 (ПС НИС 839/2025-123)

В рамках внешнеплановой контрольной закупки 27.05.2025 с 11 час. 10 мин. до 11 час. 35 мин. произведен осмотр товара, в ходе которого выявлено, что продавцом (ИП Курбоновым М.С.) допускается реализация обувной продукции с нарушением ст.9 ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков», а именно: в реализации находилась обувная продукция:

- Сланцы подростковые, цвет в ассортименте (черные и одна пара розового цвета), цена 250 руб., кол-во: 53 пары - без маркировки, которая должна содержать следующую обязательную информацию:

наименование страны, где изготовлена продукция; наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, продавца; вид (назначение) изделия (при необходимости); дату изготовления (месяц, год); единый знак обращения на рынке; срок службы продукции (при необходимости); гарантийный срок службы (при необходимости); товарный знак (при наличии); информацию о размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы, условиях эксплуатации и ухода за обувью.

Данный факт подтверждается протоколом осмотра от 27.05.2025г.; фото и видеоматериалом от 27.05.2025г., протоколом ареста от 27.05.2025

В адрес ИП Курбонова М.С. направлено предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда от 12.02.2025 № 66-10-13/22-2106-2025; Предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований от 12.02.2025 № 66-10-13/22-2104-2025. Получен ответ о выполнении предписания вх. 66-10-8752-2025 от 20.06.2025 (Предписание выполнено-снято с контроля по письму -- ИС НИС 884/2025-123).

В отношении ИП Курбонова М.С. составлены протоколы об административном правонарушении:

- по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ протокол направлен на рассмотрение м/с с/у № 3 Верхнеуральского судебного района (10-02/17 от 04.06.2025), мировым судом назначено наказание в виде штрафа в сумме 5000 рублей и конфискации арестованного имущества.

- по ст. 15.12.1 КоАП РФ протокол направлен на рассмотрение в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, назначено наказание в виде предупреждения.

ДЕТСКАЯ ОДЕЖДА

ООО "ТОРГСЕРВИС 66"; 620085, г. Екатеринбург, 8 Марта ул., стр.212, офис 331; ОГРН 1146679008552 ИНН 6679049818 (ИС НИС 39/2025-14)

21.01.2025 в период с 12 час. 20 мин. по 13 час. 00 мин. в магазине " Светофор" по адресу: г. Среднеуральск, ул. Советская, 1/1 ООО "Торгсервис 66" ИНН 6679049818 в рамках внеплановой выездной проверки (решение о проведении внеплановой выездной проверки № 66-10-01/09-524-2024 от 17.01.2025, выявлено, что товары реализуются с нарушением ТР ТС 007/2011- а именно:

- колготки детские махровые цвет и р-р в ассортименте хлопок 80%, полиамид 15%, эластан 5%, стоимостью 138 руб. в количестве 18 ед., на маркировке которых (у 16 ед. отсутствовала дата изготовления; на 2 -х ед. товара маркировки не было-отсутствовала);

Имелась полная маркировка на детской одежде: брюках молодежных, хлопок премиум арт. УТ-00012750, стоимостью 327 руб., в количестве 11 ед.

Продукция с нарушением маркировки арестована (протокол ареста от 21.01.2025).

В адрес ООО «Торгсервис» направлено предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда от 12.02.2025 № 66-10-13/22-2106-2025; Предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований от 12.02.2025 № 66-10-13/22-2104-2025. Предписание выполнено, снято с контроля по письму.

В отношении ООО «Торгсервис» составлен протокол по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, направлен на рассмотрение м/с с/у № 2 Чкаловский суд. р-на г. Екатеринбурга (10-02/3 от 28.02.2025), рассмотрено 14.04.2025 м/с с/у № 4 Чкаловский суд. р-на г. Екатеринбурга (Дело № 5-178/2025)- штраф в размере 50 000 руб. с конфискацией в доход государства арестованной продукции.

ШИНЫ И ПОКРЫШКИ

Индивидуальный предприниматель Афирдиева Ольга Евгеньевна; 624070, Свердловская обл., г. Среднеуральск, Кооперативная ул., 4; ОГРН 304660611200054 ИНН 660604352137, на объекте Автотехцентр "Восточный" 624070, Свердловская обл., г. Среднеуральск, Восточная ул., 2.

Через Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (п. 36 Приложения № 25 к письму от 24.02.2025 № 02/3315-2025-27) поступила информация от ООО «Оператор-ЦРПТ» (письмо от 13.02.2025 № 729), содержащая сведения о наличии на последний день календарного месяца сведений в ГИС МТ об остатках на объекте шин таких шин со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот в объеме более 25% от общего объема шин, находящихся на хранении на данном объекте шин (приказ Роспотребнадзора от 14.09.2023 N 635 "Об утверждении перечня индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей", сокращенное наименование в ЕРВК (<https://crvk.gov.ru>): рост объемов, не реализованных шин).

В поступившей информации имеются сведения о наличии у ИП Афирдиевой Ольги Евгеньевны на последний день календарного месяца сведений в ГИС МТ об остатках на объекте шин по адресу 620071 Свердловская обл., г. Среднеуральск, ул. Восточная, 2 таких шин со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот в объеме более 25% от общего объема шин, находящихся на хранении на данном объекте шин, а именно: наличие остатков с датой ввода в оборот до 31.10.2022- 493, наличие остатков с датой ввода в оборот после 31.12.2022- 4, наличие остатков с датой ввода в оборот до 31.12.2022 – 26, что составляет 86,667 %.

Приказом N 635 утвержден индикатор риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей: пункт 29 «Наличие на последний день календарного месяца сведений в ГИС МТ об остатках на объекте шин таких шин со сроком оборота более 24 месяцев с даты ввода в оборот в объеме более 25% от общего объема шин, находящихся на хранении на данном объекте шин».

В период с 20.03.2025 по 14.04.2025 в отношении ИП Афирдиевой О.Е. проведена внеплановая документарная проверка, в рамках которой предприниматель представила пояснения, копии товарно-сопроводительных документов на товар.

Фото маркировки товара не представлено в связи с отсутствием в реализации у предпринимателя товара – шин, что подтверждается представленными товарно-сопроводительными документами. 07.04.2025 в период времени с 14 ч. по 14 ч. 30 мин. при анализе информации, размещенной в государственной информационной системе мониторинга товаров (<https://gov.crpt.ru>, далее – ГИС МТ), установлено, что индивидуальный предприниматель Афирдиева Ольга Евгеньевна зарегистрирована в указанной системе в качестве участника оборота товаров - Шины и покрышки пневматические резиновые новые. Реализацию шин ИП Афирдиева О.Е. осуществляет по адресу Свердловская обл., г. Среднеуральск, ул. Восточная, 2Б.

24.01.2025 в ГИС МТ по указанному адресу у ИП Афирдиевой О.Е. зарегистрировано 4 отклонения в категории «разрешительный режим» (отклонения не пивелированы (не устранены)):

- Отклонение 0ecc7e7a-4009-4acc-b11d-d7c76e93bba4, дата регистрации отклонения 24.01.2025, 17:38, продажа товара без проверки КМ, тип документа - чек продажи от 23.01.2025, 19:34, № 47380440700338787482, код идентификации товара 0104603720793106215TmIoc"rFrJ*M, товар 04603720793106 Автошина Кама-505 175/65R14 82Т б/к шип.

- Отклонение f7dc4a0b-4326-4abf-be53-70bc43378374, дата регистрации отклонения 24.01.2025, 17:38, продажа товара без проверки КМ, тип документа - чек продажи от 23.01.2025, 19:34, № 47380440700338787482, код идентификации товара 0104603720793106215BqUhOXHyKnZS, товар 04603720793106 Автошина Кама-505 175/65R14 82Т б/к шип.

- Отклонение 22cdd039-f58a-460e-8142-cb39bcff649b, дата регистрации отклонения 24.01.2025, 17:38, продажа товара без проверки КМ, тип документа - чек продажи от 23.01.2025, 19:34, № 47380440700338787482, код идентификации товара 0104603720793106215l6ySj).LJa<d, товар 04603720793106 Автошина Кама-505 175/65R14 82Т б/к шип.

- Отклонение 3402e132-af47-43a3-80e8-83e7d163d16f, дата регистрации отклонения 24.01.2025, 17:38, продажа товара без проверки КМ, тип документа - чек продажи от 23.01.2025, 19:34, № 47380440700338787482, код идентификации товара 0104603720793106215de("B)5qejD-, товар 04603720793106 Автошина Кама-505 175/65R14 82Т б/к шип.

ИП Афирдиева О.Е. привлечена к административной ответственности по ст. 15.12.1 КоАП РФ, назначено наказание в виде предупреждения. В адрес ИП Афирдиева О.Е. направлено предписание об устранении нарушений.

2.2. Предоставление услуг и выполнение работ

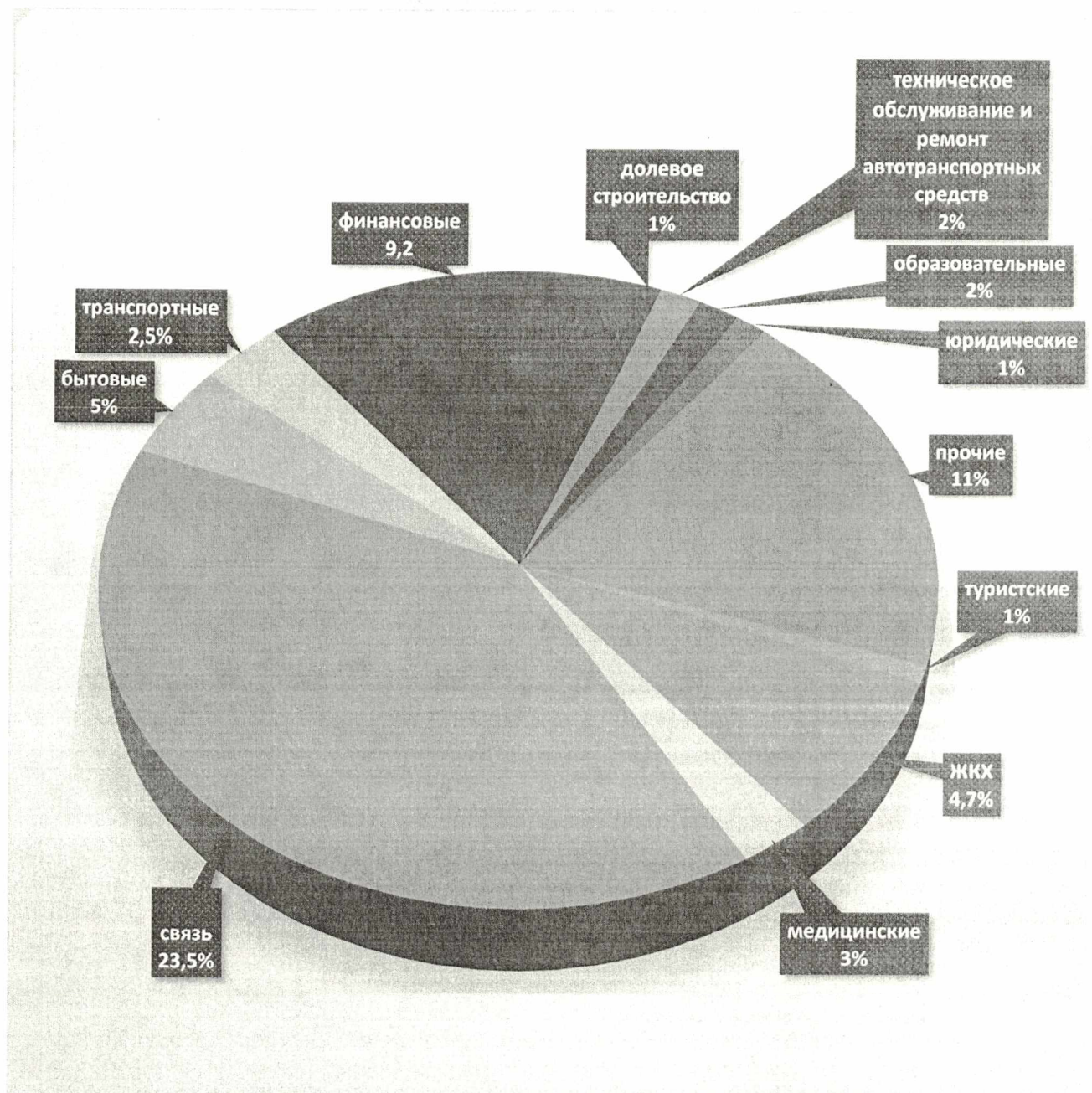
Наряду с обеспечением качества и безопасности товаров в числе приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора – обеспечение соблюдения исполнителями императивных требований законодательства Российской Федерации при оказании населению услуг и выполнении работ.

Значимость услуг в жизни граждан формирует стабильно высокое количество обращений потребителей в данной сфере.

В 2025 году в Северный Екатеринбургский отдел поступило 1262 обращения потребителей, связанных с предоставлением услуг и выполнением работ, что на 8 % больше, чем в предыдущем году (в 2024 году – 1161, в 2023 году – 1575).

В структуре всех поступающих в Территориальный отдел обращений по вопросам защиты прав потребителей сфера оказания услуг (выполнения работ) составляет 54,4 процента (2024 г. – 48,4 процента, 2023 г. – 58 процентов).

Структура поступающих обращений представлена на рисунке.



Удельный вес данных обращений в общей структуре в сравнении с 2024 годом изменился. Наиболее проблемными услугами с точки зрения потребителей остаются услуги связи – 23,5 процента (в 2023 г. – 16,2%), финансовые услуги – 9,2 процента (в 2023 г. – 4,8), услуги жилищно-коммунального хозяйства – 4,7 процента (в 2024 г. – 5,6), на уровне прошлого года остается количество обращений в сравнении с 2023 г. в сфере медицинских услуг – 1,5 процента (в 2024 г. – 1%), транспортных услуг – 2% (2024 г. – 3%), бытовых услуг – 2,8% (в 2024 г. – 2,08%).

Всего в 2025 году Северным Екатеринбургским отделом проведено 59 контрольно-надзорных мероприятия за соблюдением норм и правил оказания услуг, из них 49 с нарушениями законодательства о защите прав потребителей. Всего выявлено 225 нарушения (в 2024 г. – 381 нарушение).

Основными нарушениями, допускаемыми в сфере оказания населению услуг, как и в предыдущие годы, являются:

- непредоставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, обман потребителя;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- оказание услуг с нарушением правил оказания услуг.

Указанные нарушения часто связаны с навязыванием дополнительных платных услуг.

В 2025 году активно применялись профилактические меры – общее число мер по профилактике нарушений на рынке выполнения работ и оказания услуг составило 648 (2024 г. – 648).

Из числа профилактических мероприятий 70 направлено на информирование хозяйствующих субъектов, 69 – предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, также проведено 394 консультирования.

Мероприятия в сфере предоставления услуг и выполнении работ, проводимые в 2025 году на территории муниципального округа Среднеуральск

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

КНМ в отношении ООО «Среднеуральская автошкола», ИНН 6686163600, ОГРН 1246600050476, 624090, Г. ВЕРХНЯЯ ПЫШМА, УЛ. БАЛТЫМСКАЯ, Д. 17А, проведено наблюдение за соблюдением обязательных требований посредством анализа сайта организации в сети Интернет <https://sredavto66.ru/>. В ходе осмотра интернет-сайта <https://sredavto66.ru/> установлено, что организацией «Среднеуральская автошкола» оказываются услуги по обучению: категории «А» и категории «В».

В разделе (вкладке) «Документы» размещены заголовки pdf файлов: отчет по результатам самообследования, образовательная программа (категория А), образовательная программа (категория В), Устав ООО «Среднеуральская автошкола», при этом указанные файлы не открываются/не активны.

В разделе «Контакты» имеется информация о контактном телефоне, адресе организации, режиме работы, адресе электронной почты, а также ссылка на соц. сети.

При этом информация о государственном регистрационном номере записи о создании юридического лица на сайте <https://sredavto66.ru/> отсутствует.

В адрес организации направлены акт и рекомендации.

Глава 3. Защита прав потребителей в суде

Роспотребнадзор вправе в качестве процессуального истца инициировать гражданские дела в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (ст. 40, ст. 46 Закона «О защите прав потребителей»). Каждая форма участия Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей имеет свои особенности право применения.

Эффективность деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в сфере судебной защиты прав потребителей входит в систему показателей оценки эффективности и результативности деятельности территориальных органов Роспотребнадзора (приказ Роспотребнадзора от 10.06.2013 N 395).

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

Предметом гражданского дела в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей могут быть только неимущественные требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (п. 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17).

В числе мер, направленных на судебную защиту прав потребителей, - подача исков в защиту прав потребителя (группы потребителей), в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей, а также участие в гражданских делах по искам потребителей с заключениями в защиту прав потребителей.

Исковая работа по защите неопределенного круга лиц в 2025 году Северным Екатеринбургским отделом велась активно – подано 4 исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц (в 2024 году подано 8 таких заявлений). Все заявления рассмотрены, требования Роспотребнадзора удовлетворены.

Так, в 2025 году подавались иски в области защиты прав потребителей дистанционной торговли, бытового обслуживания населения.

В числе удовлетворенных исковых требований, предъявляемых в защиту прав неопределенного круга лиц:

- о возложении обязанности разместить на сайте detaltrade.ru полную информацию о продавце. Иск подан в Орджоникидзевский районный суд г.Екатеринбурга. Решением суда от 14.05.2025 требования удовлетворены (дело № 2- 2355/2025)
- о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в Российской Федерации (<https://fenix.memorial/>) в связи с отсутствием сведений об исполнителе услуг. Заявление подано в Кировский районный суд г. Екатеринбург (дело № 2а-2679/2025). Дело рассмотрено 27.05.2025, заявление удовлетворено.

В 2025 году количество исковых заявлений, поданных Северным Екатеринбургским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в защиту прав конкретных потребителей сократилось - 5 исковых заявлений (в 2024 году – 16, в 2023 году – 17), из них – 1 иск в защиту группы лиц.

В 2025 году в Северный Екатеринбургский отдел Роспотребнадзора из Приемной Президента Российской Федерации в 2025 году поступило 20 заявлений потребителей в отношении ООО «Севилль» о нарушении прав потребителей. Из материалов, представленных потребителями установлено, что потребители в магазине ООО «Севилль» заключили договоры купли-продажи мебели. В указанный срок мебель не поставлена, денежные средства не возвращены.

В связи с чем Территориальным отделом подано исковое заявление в защиту группы потребителей в Орджоникидзевский районный суд г. Екатеринбурга. В настоящий момент дело не рассмотрено.

Решение о подаче Управлением иска в защиту прав конкретного гражданина принимается с учетом особенностей конкретного дела. Такое решение может быть принято при наличии одного (нескольких) указанных обстоятельств:

- 1) отсутствует четко сформировавшаяся судебная практика по данной категории дел;
- 2) проблема носит принципиальный для Управления или территориального отдела характер (например, связана с нарушениями массового характера, однако подача иска в защиту неопределенного круга лиц невозможна, либо речь идет об отстаивании заявленной позиции Управления по тому или иному вопросу);
- 3) потребитель находится в сложной жизненной ситуации, либо имеют место иные объективные причины, в силу которых затруднена самостоятельная защита прав потребителя.

Так, иски подавались в области защиты прав потребителей туристских услуг (2), транспортных услуг (1), дистанционной торговли (1). Все исковые заявления рассмотрены, требования потребителей удовлетворены.

Жители МО Среднеуральск с заявлениями о подготовке исков в защиту их интересов в Территориальный отдел не обращались, в связи с чем иски в защиту интересов жителей МО Среднеуральск не подавались.

В 2025 году должностными лицами отдела ЗПП территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах г. Екатеринбурга, в городе Березовский, в городе Верхняя Пышма, дано 71 заключение по делам о защите прав потребителей по гражданским делам (в 2023 году – 31).

Глава 4. Информирование и консультирование населения

С 2007 года в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» осуществляют деятельность консультационные центр и пункты для потребителей.

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» оказывает консультационные услуги для потребителей на территории ГО Верхняя Пышма, Березовский ГО.

Виды деятельности консультационных пунктов для потребителей:

- консультирование граждан и субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей с правовым анализом документов по спорным ситуациям потребительских правоотношений;
- подготовка претензий, исковых заявлений, жалоб и иных документов с целью защиты прав потребителей;
- информирование граждан об их правах по различным вопросам потребительских правоотношений через памятки, официальные сайты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и иные средства массовой информации;
- разработка проектов договоров или экспертиза договоров на соответствие законодательства о защите прав потребителей;
- экспертиза маркировки товаров на соответствие обязательным требованиям;
- проведение обучающих семинаров, иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для граждан и субъектов предпринимательской деятельности;
- разработка программ мероприятий по предотвращению причинения вреда для хозяйствующих субъектов.

Деятельность осуществляется в рамках выполнения государственного задания по защите прав потребителей, а также на основании заключенных с гражданами и субъектами предпринимательской деятельности договоров на возмездной основе.

В 2025 году специалистом консультационного пункта Северного филиала по Свердловской области в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах г. Екатеринбурга, в городе Березовский, в городе Верхняя Пышма проведено 872 консультации:

- ✓ По вопросам торговли непродовольственными товарами 444 человека;
- ✓ По вопросам оказания бытовых услуг 16 человек;
- ✓ По вопросам оказания услуг связи 156 человек;
- ✓ По вопросам;
- ✓ Жилищно-коммунальным услугам 19 человек;
- ✓ Долевое строительство 3 человека;
- ✓ Оказание туристических услуг- 3 человека;
- ✓ Оказание финансовых услуг- 16 человек;
- ✓ Оказание медицинских услуг -17 человек;
- ✓ Оказание образовательных услуг - 13 человек;
- ✓ Оказание культурно-развлекательных услуг - 0 человек;
- ✓ Транспортные услуги-1 человек;
- ✓ Юридические услуги-2 человека;
- ✓ Прочие виды деятельности 34 человека.

Подготовлено 50 претензий в адрес хозяйствующих субъектов, из них 10 удовлетворены. Сумма, подлежащая к возмещению в претензионном порядке, составила 1 641,02 тысяч рублей.

Для потребителей составлено 22 исковых заявления, 9 из которых судом рассмотрены и удовлетворены. Сумма денежных средств, подлежащая к возмещению, составила 1 557,32 тысяч рублей.

Особое внимание уделяется защите прав потребителей социально уязвимых категорий граждан, к которым относятся лица пожилого возраста, инвалиды, малоимущие, несовершеннолетние граждане и иные категории (лица признанные ограниченно дееспособными и пр.), а также граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (например, оказавшиеся в период тяжелого заболевания, безработные и др.). Около 90 процентов обращений социально уязвимых граждан приходится на категорию пенсионеров.

Кроме восстановления нарушенных имущественных прав потребителей специалистами консультационных центра и пунктов для потребителей большое внимание уделяется работе, направленной на информирование и просвещение потребителей об их правах и способах их защиты.

Проведены образовательные мероприятия - прочтены лекции для учащихся МАОУ «СОШ №148», МАОУ СОШ № 117, МАОУ СОШ № 6, для студентов ЕНГГ им В.М. Курочкина – на темы «Особенности продажи умной электроники. Актуальные вопросы, связанные с дистанционной торговлей», «Продажа парфюмерно-косметических товаров», «Услуги общественного питания», «Особенности продажи умной электроники», «Как выбрать безопасную игрушку», «По качеству и безопасности предоставления услуг отдыха и туризма», «Качеству и безопасности предоставления услуг детского отдыха, особенностям составления договора, а также о безопасности и качеству детских товаров».

Прочтены лекции для старшего поколения в Пансионате для пожилых людей «7 ключей» и ГАУСО СО «КЦСОН г. Березовского» на темы «Медицинские услуги ненадлежащего качества», «Порядок перенесения абонентского номера», «Основы безопасности товаров и услуг», «Отказ от договора личного страхования при кредитовании» «Кредитование с дополнительными услугами».

Прочтены лекций для трудовых коллективов ООО «Марциан», ООО «Лев» на темы: «Основы безопасности товаров и услуг», «Порядок перенесения абонентского номера», «Туризм, медицинские услуги ненадлежащего качества», «Кредитование с дополнительными услугами».

Для повышения финансовой грамотности проводится анкетирование потребителей.

Кроме того, с 2020 года действует официальный сайт консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <https://кцбб.рф/>. На сайте можно оперативно получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, проверить свою финансовую грамотность, а также ознакомиться с полезной информацией по защите прав потребителей: новостями Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», судебной практикой по защите прав потребителей в деятельности специалистов консультационных пунктов для потребителей, образцами претензий, исковых заявлений, иных документов для

самостоятельного разрешения спорных ситуаций с продавцами товаров, исполнителями услуг, а также памятками по вопросам защиты прав потребителей.

Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, в целях обеспечения эффективного предупреждения нарушения прав потребителей в условиях постоянного изменения правового поля, особое внимание уделяет одному из важных направлений в своей деятельности – применению мер превентивного характера, направленных в первую очередь на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты.

Созданный Роспотребнадзором в 2016 году Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей (www.zpp.rosпотребнадзор.ru) является потенциально мощным драйвером роста потребительской осведомленности о собственных правах и обязанностях, о недобросовестных практиках, некачественных товарах, о субъектах национальной системы защиты прав потребителей.

На данном портале размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, включая международные и региональные правовые акты, находящиеся на обсуждении законопроекты.

В открытом доступе опубликована информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, а также общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку.

Отдельного внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей как день международного потребительского движения.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводятся многочисленные мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей.

В 2025 году Международная Федерация потребительских организаций определила тематику Всемирного дня прав потребителей: «Справедливый переход к устойчивому образу жизни».

В рамках дня ЗПП проведена горячая линия. При обращении граждан на горячую линию поступили вопросы по следующим категориям: услуги ЖКХ; долевое строительство жилья; услуги связи; туристские услуги; финансовые услуги; медицинские услуги; образовательные услуги; транспортные услуги; технически сложные товары; продажа товаров дистанционным способом; оплата товаров и услуг онлайн и др.

В рамках празднования Всемирного дня прав потребителей 2025 года проведены следующие конкурсы - «Потребитель года – 2024», «Надзор в объективе», «Как искусственный интеллект изменит нашу жизнь?», Конкурс на лучшее оформление информационного стенда.

Информация об итогах мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня прав потребителей, размещена на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rospotrebnadzor.ru/>, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» <http://www.fbuz66.ru/>, а также на сайте Консультационного Центра для потребителей Свердловской области кц66.рф.

Глава 5. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления

Права органов местного самоуправления по защите прав потребителей установлены в статье 44 Закона РФ «О защите прав потребителей». К их числу относятся рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Реализация установленных прав значима для потребителей, так как именно органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации решают вопросы местного значения. Используя полномочия, предоставленные Законом «О защите прав потребителей», органы местного самоуправления могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

По-прежнему сохраняет актуальность и требует своего окончательного разрешения вопрос, касающийся соотношения между собой положений статьи 44 Закона «О защите прав потребителей» и главы 3 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁴, препятствующий принятию финансируемых муниципальных программ по защите прав потребителей, что не способствует полноценному участию органов местного самоуправления в защите прав потребителей (прежде всего в ситуациях, имеющих прямое отношение к непосредственному обеспечению жизнедеятельности населения муниципального образования).

В этой связи приоритетным направлением деятельности территориальных Управлений Роспотребнадзора остается вопрос принятия муниципальных целевых программ по защите прав потребителей (МЦП), целью которых является создание важнейшего прецедента на уровне органа местного самоуправления, обязывающего руководство и специалистов районного звена, городских и сельских поселений осуществлять деятельность по защите прав потребителей на постоянной основе в течение всего срока действия программы, и создающего возможность принятия на последующий период новой МЦП с увеличенным объемом финансирования на основе отзывов и пожеланий населения муниципальных образований по результатам реализации предыдущей долгосрочной целевой программы.

Мероприятия в муниципальных программах направлены на увеличение количества опубликованных материалов в печатном издании по теме «Защита прав потребителей»;

⁴ Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

участие в организации семинаров для субъектов предпринимательской деятельности по отдельным направлениям, участие специалистов администрации в областных семинарах по защите прав потребителей.

Указанные итоги работы свидетельствуют о повышении эффективности деятельности в сфере защиты прав потребителей со стороны муниципалитетов, о пристальном внимании потребительскому рынку со стороны органов местного самоуправления.

Как показывает практика, реализация надзорных функций органами Роспотребнадзора не всегда способствует решению имущественного спора между хозяйствующим субъектом и потребителем. Деятельность органов местного самоуправления, наряду с деятельностью надзорных органов в области защиты прав потребителей и общественных организаций, представляет собой важнейшее звено в системе обеспечения защиты прав потребителей. Активная реализация органами местного самоуправления функций в области защиты прав потребителей особенно необходима рядовым потребителям, которым требуется помощь в досудебной и судебной защите своих прав.

Заключение.

Новые тенденции развития правоприменительной практики в области защиты прав потребителей.

В 2025 году наряду с мерами административного воздействия по фактам нарушений прав граждан применялись меры профилактического характера, досудебной и судебной защиты прав потребителей, реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

В результате деятельности Северного Екатеринбургского отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в рамках досудебной и судебной защиты за 2025 год предотвращен ущерб имуществу потребителей на сумму: 31 437 480 рублей.

Вместе с тем признать ситуацию на потребительском рынке благоприятной не представляется возможным. Актуальными темами являются схемы навязывания потребителям (особенно, людям пожилого возраста), дорогостоящих товаров и услуг - автомобилей, белья, одежды, дорогостоящих ремонтных работ и иных.

Комплексный характер проблем на потребительском рынке предопределяет, в свою очередь, необходимость применения системного подхода к их решению, который базируется на сочетании мер административного принуждения, мероприятий, направленных на формирование социально ответственного и добросовестного предпринимателя, на организации системы правового образования потребителей и предпринимателей, на внедрении механизмов досудебного разрешения споров.

В связи с массовым характером нарушений прав граждан особую роль играет широкое информирование общественности о выявленных нарушениях. Публичное обсуждение проблем рынка направлено на мотивацию участников товарооборота к четкому соблюдению требований действующего законодательства и способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения граждан.

На фоне развивающегося рынка коммерческих организаций, оказывающих юридическую помощь (зачастую некачественную, что ведет, напротив, к росту социального напряжения) особо важно развитие государственных, муниципальных, общественных площадок для оказания правовой помощи потребителям.

По мнению Управления, представляется наиболее важным развивать уже существующие площадки для консультирования потребителей, правовые основы для функционирования которых уже установлены в законодательстве, – консультационные пункты Центров гигиены и эпидемиологии, администрации муниципальных образований, общественные организации, поскольку данные категории учреждений не преследуют сугубо коммерческие цели в своей деятельности (если говорить о частных организациях, данный факт часто мешает эффективной защите прав потребителей) и пользуются доверием населения.

Особое внимание представляется необходимым уделить именно вопросу развития консультирования в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления, которые в настоящее время практически отказались от реализации функций в области защиты прав потребителей в связи с отсутствием финансовых механизмов стимулирования для организации такой работы. Изменения в Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с которыми реализацию функций в области защиты прав потребителей перечислена в правах органов местного самоуправления, проблему решили только отчасти, поскольку без разработки

дополнительных механизмов финансирования соответствующих функций имеются риски и дальнейшего отказа от реальной работы в сфере защиты прав потребителей, а учитывая дотационность местных бюджетов значительной части муниципалитетов финансирование исполнения данных функций вообще невозможно.

Также Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» предоставляет возможности для активной реализации контрольными (надзорными) органами не только непосредственно надзорных функций, но и проведение профилактических мероприятий. В свою очередь, как правило, такие мероприятия могут проводиться с согласия или по инициативе контролируемых лиц.

В 2025 году органы Роспотребнадзора проводили контрольные (надзорные) мероприятия при выявлении соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований. Необходимо отметить, что такие индикаторы утверждены на текущий момент для рынка товаров.

Тем не менее, контрольными (надзорными) органами продолжают реализовываться иные меры в рамках полномочий, в том числе, меры по профилактике нарушений обязательных требований.

С учетом материалов к государственному докладу Северного Екатеринбургского отдела по разделу «Защита прав потребителей в 2025 году», с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей в Свердловской области, в 2026 году предлагается:

1. Продолжение активной работы в области защиты прав потребителей по традиционно проблемным (исходя из структуры поступающих жалоб, объема выявляемых системой государственных органов нарушений) сферам потребительского рынка - сферам жилищно-коммунального хозяйства, торговли, туризма, транспорта, финансовых услуг, медицинских услуг, в том числе, в части профилактических и иных мер, которые допустимы в соответствии с действующим законодательством;

2. Обеспечение усиления работы в области защиты прав потребителей по отдельным сферам потребительского рынка (особое внимание – маркировка продукции средствами идентификации, электронная коммерция и деятельность владельцев агрегаторов товаров (работ, услуг); рынок юридических услуг; туристские и экскурсионные услуги, гостиничные услуги культурно-зрелищные услуги, транспортные услуги; каршеринг; реализация социально уязвимым гражданам дорогостоящих товаров и услуг, в том числе, на презентациях, на дому; услуги общественного питания; бытовые услуги (в части деятельности недобросовестных ремонтных организаций); финансовые услуги (особенно, обман потребителей);

3. Обеспечение защиты прав социально уязвимых граждан и граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации (в т.ч. участники СВО, члены их семей как потребителей);

4. Содействие распространению информации о недобросовестной деятельности юридических фирм, в том числе, о наличии на сайте Управления Роспотребнадзора по Свердловской области www.66.rosпотребнадзор.ru подраздела «Недобросовестная деятельность юридических фирм» в разделе «Защита прав потребителей».

5. Содействие в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кц66.рф/>), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

6. обеспечение реализации иных мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений на потребительском рынке, своевременное информирование населения о

выявленных нарушениях, способах восстановления нарушенных прав в том числе, через средства массовой информации, единый информационный сайт «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru, сайт администрации муниципального округа Среднеуральск.

7. Рекомендовать главе муниципального округа Среднеуральск:

7.1. обеспечить реализацию муниципальной программы по защите прав потребителей с учетом местных особенностей развития и состояния потребительского рынка;

7.2. с целью информирования населения продолжать публикацию материалов по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации;

7.3. продолжать реализацию функций в сфере защиты прав потребителей, предусмотренных ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (консультирование граждан, судебная защита прав потребителей).

7.4. содействовать в популяризации деятельности Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» (сайт <https://кц66.рф/>), подразделений и учреждений органов местного самоуправления, обеспечивающих реализацию функций в области защиты прав потребителей, иных государственных и муниципальных учреждений, предоставляющих правовую помощь потребителям.

8. Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

8.1. принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения в форме производственного контроля за соблюдением санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, посредством реализации систем менеджмента качества ХАССП, а также членства в саморегулируемых организациях.

8.2. обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

8.3. обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

8.4. принимать участие в мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований, которые реализуются контрольными (надзорными) органами, в том числе, не отказываясь от проведения профилактического визита в случае поступления соответствующего уведомления от контрольного (надзорного) органа, обращаться в необходимых случаях за консультацией в адрес контрольных (надзорных) органов, участвовать в семинарах и иных мероприятиях, которые инициируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

8.5. принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Заместитель начальника Территориального отдела
Управления Роспотребнадзора по Свердловской области
в Орджоникидзевском и Железнодорожном
районах города Екатеринбурга, в городе Березовский,
в городе Верхняя Пышма

Л.Ю. Брагина