



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И
БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Псковской области**

**Доклад
по правоприменительной практике
Управления Роспотребнадзора по
Псковской области за 2 квартал 2018
года**

Псков, 19 июля 2018г

Государственный контроль (надзор) - одна из основных функций государства, осуществляемая в целях контроля исполнения нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования. Осуществление государственного контроля (надзора) направлено на предупреждение нарушения прав, пресечение нарушений обязательных требований, наказание виновных лиц.

Одной из основных форм контрольно-надзорной деятельности являются проверки, под которыми понимается совокупность проводимых органом государственного контроля (надзора) в отношении юридического лица, индивидуального предпринимателя мероприятий по контролю для оценки соответствия осуществляемых ими деятельности или действий (бездействия), производимых и реализуемых ими товаров (выполняемых работ, предоставляемых услуг) обязательным требованиям.

Контрольно-надзорная деятельность реализуется посредством организации и проведения проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (плановые и внеплановые, выездные, документарные), испытаний и экспертиз, рассмотрения жалоб, заявлений, сообщений средств массовой информации и т.д.

Федеральный государственный контроль (надзор) осуществляется государственными гражданскими служащими Роспотребнадзора в соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 (ред. от 24.01.2017) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека». В соответствии с действующим законодательством Управление Роспотребнадзора по Псковской области осуществляет 4 вида государственного надзора (контроля).

- проверка деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров,

- лицензионный контроль деятельности в области использования возбудителей инфекционных заболеваний человека и животных (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется в медицинских целях) и генно-модифицированных организмов III и IV степеней потенциальной опасности, осуществляемой в замкнутых системах,

- лицензионный контроль деятельности в области использования источников ионизирующего излучения (генерирующих) (за исключением случая, если эти источники используются в медицинской деятельности),

- санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска на российском участке внешней границы Таможенного союза.

В рамках профилактики предупреждения нарушений, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в сети «Интернет» в открытом доступе на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Псковской области

(<http://60.rosпотребнадзор.ru/>) размещены перечни актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора. Общедоступны также Ежегодные планы проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и Единый реестр проверок, содержащий информацию о плановых и внеплановых проверках юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, об их результатах и о принятых мерах по пресечению и (или) устранению последствий выявленных нарушений.

Основным законодательным актом в области государственного контроля (надзора) является Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (далее по тексту - Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ), который регулирует общие принципы осуществления государственного контроля (надзора) в сфере предпринимательской деятельности, в том числе в области организации и осуществления контроля (надзора) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей со стороны федеральных органов исполнительной власти, органов власти субъектов Российской Федерации и муниципальных властей.

В соответствии с положениями ст. 9 и 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ проверки подразделяются на плановые и внеплановые.

Предметом плановой проверки является соблюдение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в процессе осуществления деятельности совокупности предъявляемых обязательных требований, в т.ч. в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, а также соответствие сведений, содержащихся в уведомлении о начале осуществления предпринимательской деятельности, обязательным требованиям.

Предметом внеплановой проверки является соблюдение юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в процессе осуществления деятельности обязательных требований нормативных актов в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, выполнение предписаний, проведение мероприятий по предотвращению причинения вреда жизни, здоровью граждан, по ликвидации последствий причинения такого вреда.

Статьями 11 и 12 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ определены предмет, порядок организации и осуществления документарных и выездных проверок.

Во 2 квартале 2018 г. в рамках ФЗ-294 Управлением проведено 362 проверки хозяйствующих субъектов (127 плановых и 235 внеплановых).

В ходе 123 плановых проверок (или в 97% случаев) выявлены нарушения обязательных требований законодательства Российской Федерации, исполнение которого контролируется Управлением.

Составлено 465 протоколов об административных правонарушениях (в т.ч. –75 (или 16,1%) в отношении юридических лиц). В результате рассмотрения материалов административных дел вынесено 431 постановление, в том числе: 28 предупреждений, наложено 403 штрафа на общую сумму 1 млн. 993 тыс. 100 рублей.

В суды направлено 62 административных материала. Судами, по материалам специалистов Управления назначены 16 штрафов, 4 административных приостановления деятельности, а также 3 административных штрафа с конфискацией предмета административного правонарушения.

Наиболее частыми нарушениями, выявленными должностными лицами Управления во 2 квартале 2018 года, допускались хозяйствующими субъектами по следующим вопросам:

- Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов (ч. 1,2 ст. 14.43 КоАП РФ) - 72 нарушения;
- Нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, выразившееся в нарушении действующих санитарных правил (ст. 6.3 КоАП РФ) - 118 нарушений;
- Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к условиям отдыха и оздоровления детей, их воспитания и обучения, к техническим, в том числе аудиовизуальным, и иным средствам воспитания и обучения, к учебной мебели, а также к учебникам и иной издательской продукции (ч. 1 ст. 6.7 КоАП РФ) - 65 нарушений;
- Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений, зданий, сооружений и транспорта (ст. 6.4 КоАП РФ) - 61 нарушений.

Типичные нарушения требований законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения

№	Вид организации (предприятия)	Типичные нарушения
1.	образовательные организации	<p style="text-align: center;">Наиболее часто встречающиеся нарушения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -неудовлетворительное состояние отделки помещений (дефекты покрытий пола, стен, следы протечек крыши); - несоблюдение норм питания и несоответствие фактического меню согласованному с Управлением Роспотребнадзора по Псковской области; - халатное отношение сотрудников образовательных организаций к иммунизации (вакциноуправляемыми инфекциями).
2.	В детских оздоровительных организациях.	<ul style="list-style-type: none"> - нарушение режима работы пищеблока; - неудовлетворительные результаты проб пищи по микробиологическим показателям.
3.	Предприятия торговли и общественного питания.	<ul style="list-style-type: none"> -Нарушения условий хранения и реализации продуктов, установленных производителем; - Реализация товаров с истекшим сроком годности; -несоответствие реализуемой продукции требованиям безопасности технического регламента Таможенного союза; -При контроле реализации спортивного питания выявлены нарушения к маркировке, а именно отсутствует информации о продукте на русском языке.
4.	Промышленные предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - Выявлены нарушения при организации рабочих мест при работе с персональными компьютерами. - Несоответствие уровня искусственной освещенности на рабочих местах и параметров микроклимата. - Отсутствуют знаки о запрете курения.

**Правоприменительная практика в сфере защиты прав потребителей.
Типовые и массовые нарушения обязательных требований**

Типовыми нарушениями обязательных требований, выявленными при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере розничной продажи непродовольственных товаров, являются следующие:

- продажа товаров с недостоверной информацией об обязательном подтверждении соответствия товара установленным требованиям
- продажа товаров без маркировки на упаковке изделий;
- продажа товаров с маркировкой, без указания обязательных сведений, предусмотренных законодательством:
- продажа товаров с недостоверной или двойной информацией, не обеспечивающей возможность правильного выбора и вводящей в заблуждение потребителя относительно информации;
- продажа товаров по неправильно оформленным ценникам без указания на ценнике наименования товара;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (правонарушение выразилось в ограничении права потребителя по срокам предъявления требований к качеству товаров и в части продажи товара с выраженными производственными дефектами);
- реализация товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии
- реализация товаров без проведения предпродажной подготовки до подачи в торговый зал - распаковки, рассортировки и осмотра товара, проверки качества товара по внешним признакам и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе;
- введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств товара;
- нарушение правил продажи отдельных видов товаров (ненадлежащее оформление ценников, отсутствие книги отзывов и предложений; и пр.);
- ненадлежащее оформление вывески предприятия торговли.

Информация о нормативно-правовых актах, которые чаще всего нарушаются:

- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);
- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – Правила продажи);
- Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (далее – Правила дистанционной торговли);

- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»;
- ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»;
- ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты»;
- ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции».

Типовыми нарушениями обязательных требований, выявленными при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг являются:

- непредставление полной и достоверной информации об оказываемой услуге, исполнителе, в том числе в местах оказания услуг, на вывеске организации, на сайте организации (например, противоречие информации в местах оказания услуг и на сайте);
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;
- оказание услуг с нарушением правил оказания услуг, в том числе – отсутствие правил оказания услуг на объекте, отсутствие необходимых реквизитов, предусмотренных Правилами оказания услуг, в договорах, счетах (квитанциях, актах).

Наиболее проблемными вопросами на потребительском рынке услуг являются:

1. финансовые услуги - навязывание дополнительных услуг при кредитовании (пакеты банковских услуг, комиссии, страховки и пр.), что является нарушением ст. 16 Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. туристские услуги.
 - 1) включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, например:
 - одностороннее изменение исполнителем условий договора о категории отеля, экскурсионной программы, стоимости услуг;
 - ограничение ответственности туроператора и турагента;
 - установление возможности одностороннего отказа туроператора (турагента) от исполнения договора в случаях, не предусмотренных законом;
 - 2) непредставление необходимой информации при заключении договора (например, о размере финансового обеспечения, о договоре страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, об организации, предоставившей финансовое обеспечение; о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору, требований о выплате страхового возмещения).
3. транспортные услуги.
 - нарушение требований к составу информации, предоставляемой в билете, в транспортном средстве, на остановочных пунктах.
4. медицинские услуги.
 - 1) включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, например:
 - установление в договоре ограничений ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качества оказанной услуги);
 - непредставление при выявлении недостатков оказанной услуги права

выбора требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

– невозможность отказа потребителя от исполнения договора об оказании услуг в любое время

– непредставление информации о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг.

2) непредставление информации в местах оказания услуг и на сайте, например, перечня платных медицинских услуг с указанием цен в рублях;

3) отсутствие информированного добровольного согласия потребителя на медицинское вмешательство.

5. образовательные услуги.

– в договоре отсутствует или в не полном объеме доводится до сведения потребителей информация о представляемых услугах (например, о форме документа, выдаваемого по окончании обучения, перечне образовательных услуг, порядке их оплаты).

– в договор включаются ущемляющие права потребителя условия – например, устанавливающие право исполнитель увеличивать стоимость образовательных услуг без ограничения по размеру и основанию, состав предоставляемых услуг, устанавливать штрафы за непосещение ребенком образовательного учреждения и пр.

Управление Роспотребнадзора по Псковской области считает, что основными причинами возникновения нарушений установленных требований являются:

- незнание, непонимание руководителями и работниками подконтрольных субъектов требований нормативно-правовых актов;
- недостаточная ответственность руководителей и работников подконтрольных субъектов;
- прием на работу персонала, не имеющего соответствующей профессиональной подготовки;
- недостаточное выделение финансовых средств для обеспечения надлежащего содержания помещений, обеспечения технологических процессов, осуществления производственного контроля.

Возможные последствия невыполнения требований законодательства в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и законодательства в области защиты прав потребителей:

- риск роста инфекционных заболеваний, увеличение случаев неинфекционных заболеваний (отравлений), в т.ч. среди детского населения, регистрация случаев профессиональных заболеваний;

- ухудшение качества реализуемых товаров и оказываемых населению услуг;

- ухудшение санитарно-эпидемиологической обстановки в Псковской области (загрязнение атмосферного воздуха, питьевой воды, воды открытых водоемов, почвы и др.),

- рост заболеваемости среди работников промышленных предприятий и в дальнейшем формирование профессиональных заболеваний.

В целях недопущения нарушений обязательных требований законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей Управление Роспотребнадзора по Псковской области рекомендует руководителям хозяйствующих субъектов провести мероприятия, способствующие их устранению:

1. Изучать требования санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей.

2. Осуществлять постоянное обучение персонала. При выявлении нарушений проводить дополнительную подготовку (инструктаж, аттестацию) персонала на знание требований нормативных документов.

3. Обеспечить системный контроль за соблюдением требований санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей.

4. Обеспечить проведение производственного контроля, его соответствие технологическим регламентам и оперативное принятие управленческих решений в целях недопущения повторения обнаруженных несоответствий нормативно-технической документации.

5. Принимать на работу лиц, имеющих соответствующее профессиональное образование.

6. Обеспечить соответствие осуществляемых видов деятельности предъявляемым требованиям, в том числе, площадей, набора помещений и их содержания, оборудования, транспорта и прочее.