



Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

# Основные вопросы защиты прав потребителей Ленинградской области

30 марта 2023 года

Историк Ольга Александровна  
руководитель



# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области



**СТРАТЕГИЯ государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р**



**Основные направления деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на 2020 - 2022 годы, утверждены приказом Роспотребнадзора от 01.11.2019 № 863**



## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

### **ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДОБРОСОВЕСТНОСТИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ:**

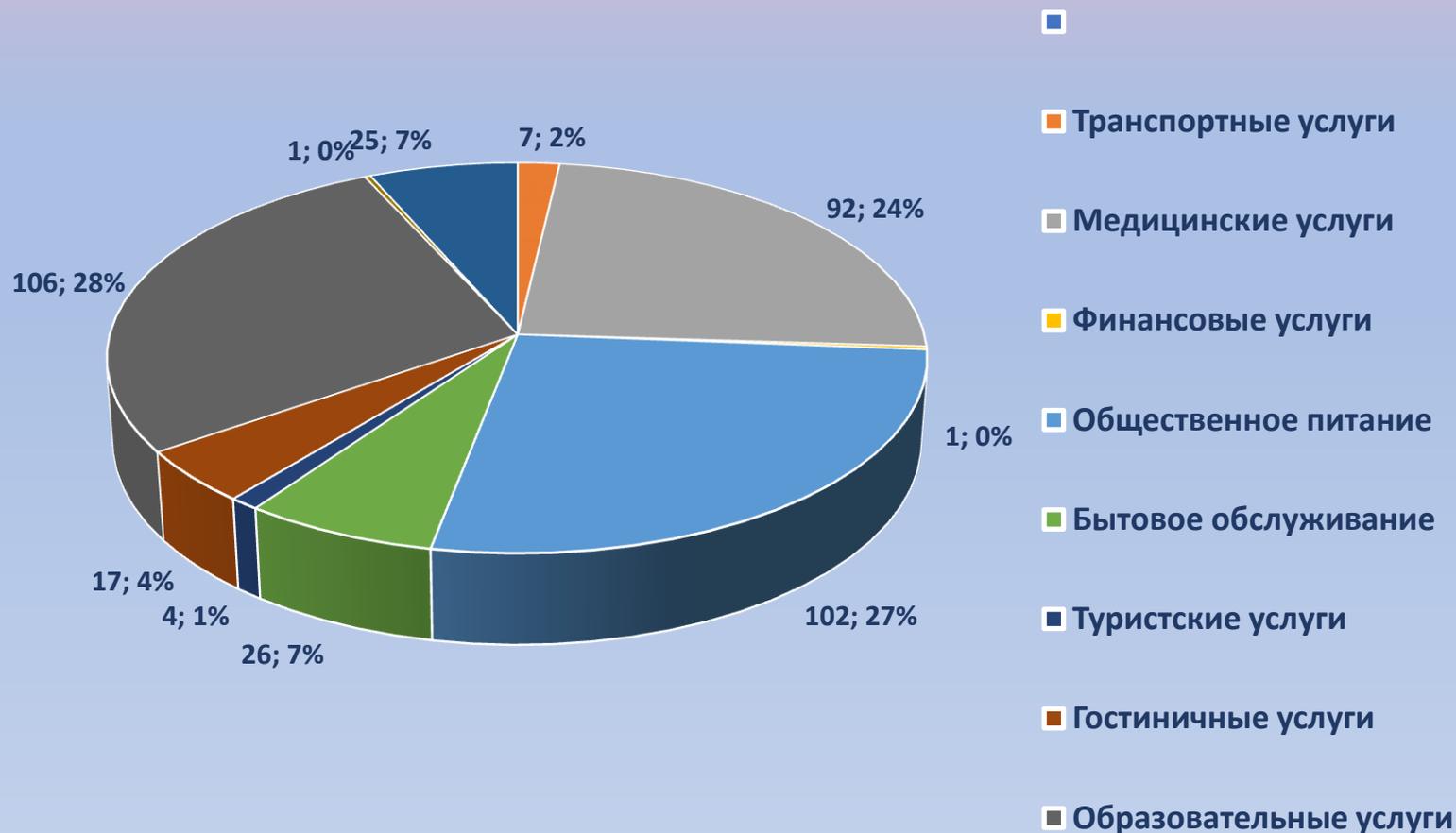
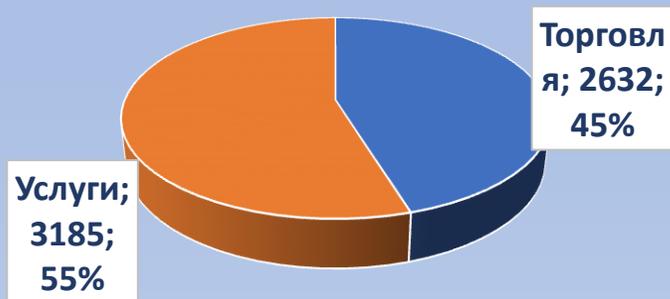
- сохранение баланса интересов сторон и недопущение ущерба интересам потребителя; равное, недискриминационное обслуживание потребителей;**
- достоверность и своевременность предоставления информации о товарах и продавце и обеспечение доступности информации для потребителя;**
- минимизация рисков причинения 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.**



# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

## СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СФЕРЕ УСЛУГ

### Количество обращений потребителей в 2022 году





## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

<b>С ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ</b>		<b>БЕЗ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ</b>	
<b>Контрольная закупка</b>	<b>1</b>	<b>Мониторинг безопасности</b>	<b>1147</b>
<b>Инспекционный визит</b>	<b>6</b>	<b>Выездное обследование</b>	<b>1933</b>
<b>Документарная проверка</b>	<b>9</b>		
<b>Выездная проверка</b>	<b>6</b>		
<b>Процент результативности</b>			
<b>100%</b>		<b>28%</b>	

**Количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий**



# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

<b>ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ</b>	<b>5940</b>
<b>ИНФОРМИРОВАНИЕ</b>	<b>1545</b>
<b>ОБЪЯВЛЕНИЕ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЙ</b>	<b>1095</b>
<b>КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ</b>	<b>2384</b>
<b>ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЙ ВИЗИТ</b>	<b>598</b>
<b>САМООБСЛЕДОВАНИЕ</b>	<b>318</b>

Утверждена  
приложением N 2  
к приказу Роспотребнадзора  
от 17.12.2021 N 787

## ПРОГРАММА

**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 2022 ГОД**

Настоящая Программа разработана в соответствии со [статьей 44](#) Федерального закона от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" и [Правилами](#) разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 года N 990.

3031 1078 И 880'  
пенности' утверждениями постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня  
обязаны проводить профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом  
Российской Федерации, и [правилами](#) разработки и утверждения контрольными (надзорными)  
июня 2020 года N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в  
условиях проведения мероприятий в соответствии со [статьей 44](#) федерального закона от 31



# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

## информирование

- ❖ **Размещение соответствующих сведений на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области,**
- ❖ **Государственный информационный ресурс по защите прав потребителей (ГИР ЗПП),**
- ❖ **публикации (сюжеты и радиозэфиры),**
- ❖ **пресс-конференции, семинары и «круглые столы» в региональных СМИ**

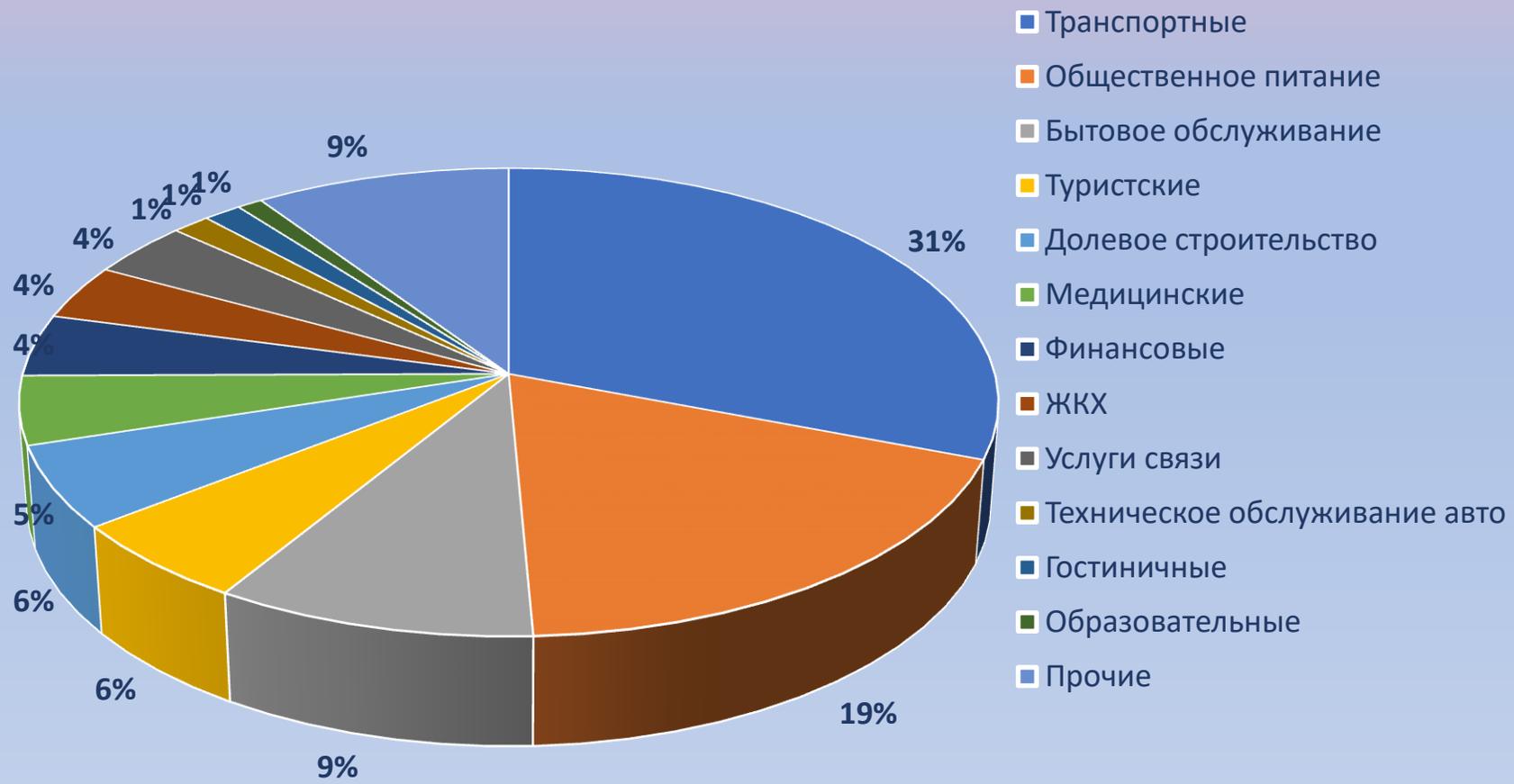
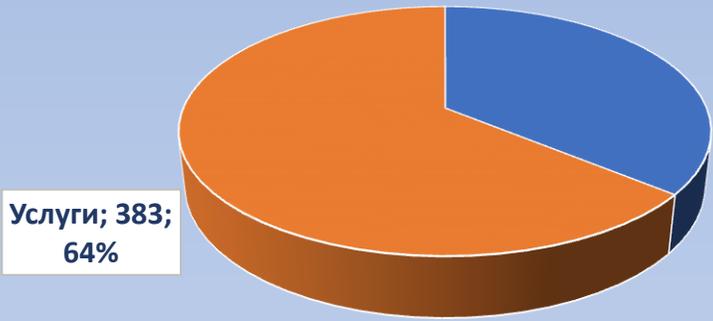
*(рекомендации по соблюдению обязательных требований, о результатах проводимых Управлением мероприятий по взаимодействию с предпринимательским сообществом по вопросам защиты прав потребителей маркировке товаров средствами идентификации, результаты контрольных (надзорных) мероприятий, административная и судебная практика, информирование о возможности проведения по инициативе контролируемых лиц профилактических визитов).*



# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

## СТРУКТУРА ОБЪЯВЛЕННЫХ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЙ ПО ВИДАМ УСЛУГ

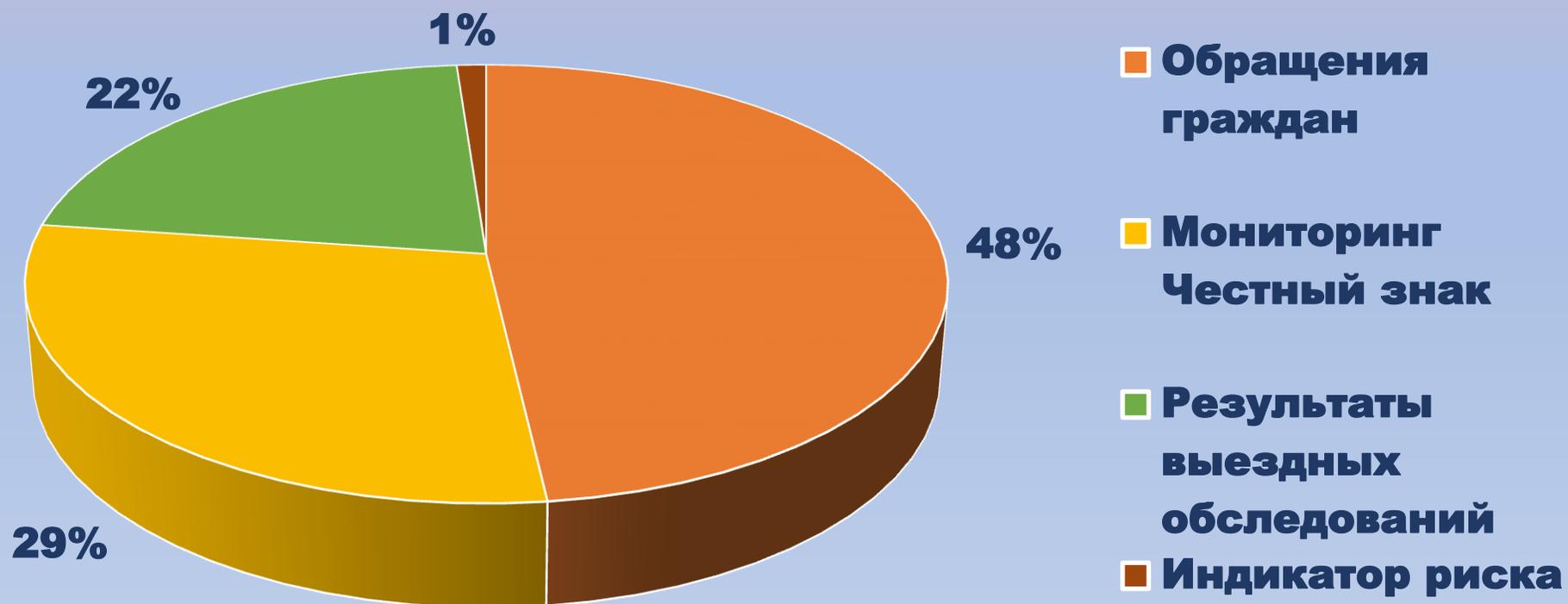
Количество объявленных предостережений в 2022 году





## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

### основания объявления предостережений



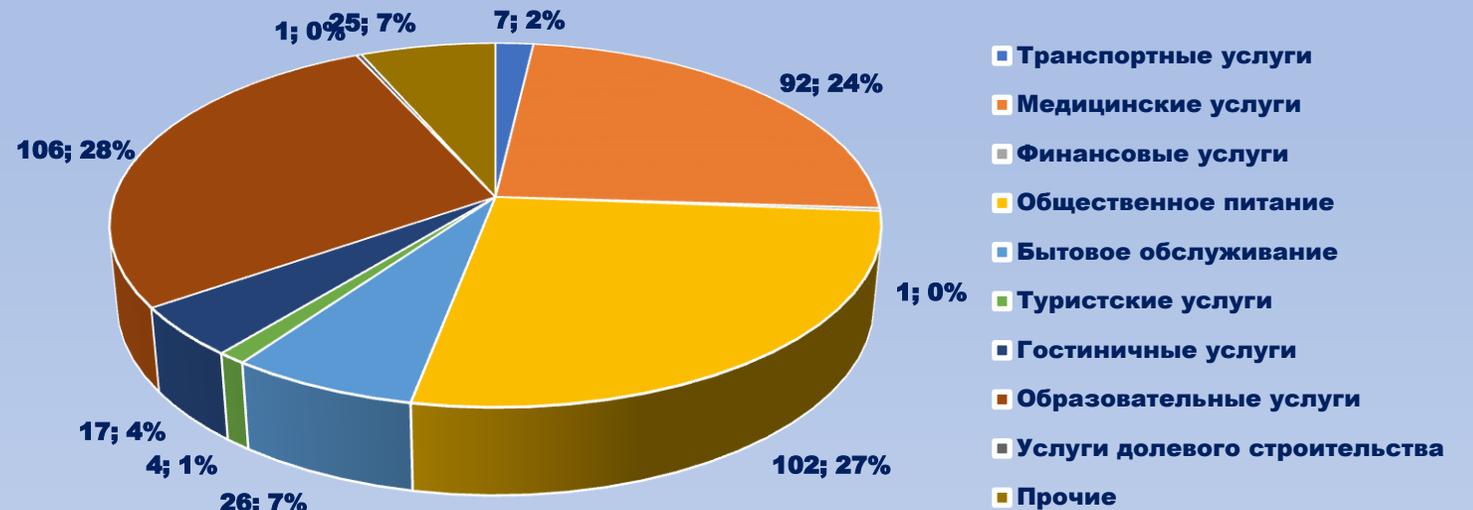
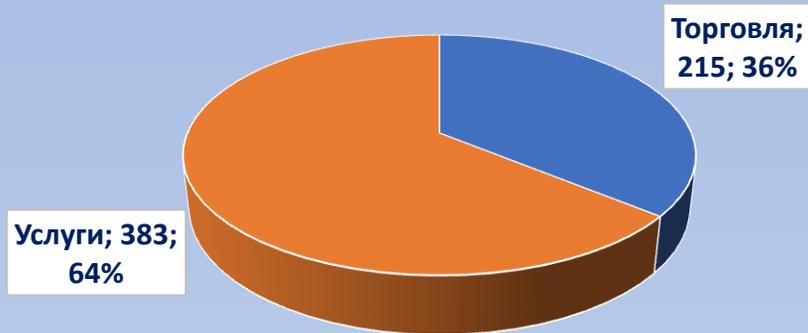


# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

## Профилактический визит

### Структура профвизитов в сфере услуг

#### Количество профилактических визитов в 2022 году





## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

<b>Показатели эффективности и результативности проведенных в 2022 году профилактических мероприятий</b>	<b>2020 год (базовый абсолютный показатель)</b>	<b>2022 год, %</b>
<b>Увеличение количества консультаций по разъяснению обязательных требований</b>	<b>607</b>	<b>293 %</b>
<b>Увеличение количества выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований</b>	<b>48</b>	<b>2181 %</b>
<b>Доля контролируемых лиц/объектов контроля, в отношении которых проведены профилактические мероприятия от общего количества подлежащих к проведению, %</b>	<b>-</b>	<b>126,4</b>
<b>Доля проведенных профилактических мероприятий в общем количестве проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в отчетном периоде, %</b>	<b>-</b>	<b>19,3</b>
<b>Доля повторных правонарушений от общего количества правонарушений, %</b>	<b>-</b>	<b>4,6</b>
<b>Удельный вес отказов контролируемых лиц от проведения обязательного профилактического визита от общего количества запланированных профилактических визитов, %.</b>	<b>-</b>	<b>2,1</b>



# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

## Результаты надзора в области защиты прав потребителей

<b>Количество контрольных (надзорных) мероприятий, по результатам которых выявлены нарушения обязательных</b>	<b>887</b>
<b>Количество контрольных (надзорных) мероприятий, по итогам которых возбуждены дела об административных правонарушениях</b>	<b>22</b>
<b>Сумма административных штрафов, наложенных по результатам контрольных (надзорных) мероприятий</b>	<b>1610,0 тыс. руб.</b>
<b>Общий объем ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей</b>	<b>10044,0 тыс. руб.</b>
<b>Общий объем возмещенного ущерба, причиненного в результате нарушения обязательных требований в области защиты прав потребителей</b>	<b>6578,9 тыс. руб.</b>



# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

## **Судебная защита прав потребителей**

- **Орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов:**
  - 1. отдельных потребителей (конкретного потребителя);**
  - 2. группы потребителей;**
  - 3. неопределенного круга потребителей,**
  - 4. о ликвидации продавца, владельца агрегатора либо о прекращении деятельности ИП за грубое нарушение прав потребителей.**
  
- **Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства.**



## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

### Судебная практика в защите прав потребителей

**Всего за отчетный период Управлением подано 143 исковых заявления в суд, из них 111 в защиту неопределенного круга лиц, 32 в защиту конкретного потребителя.**

**Судами рассмотрено 48 дел, из которых удовлетворено 89,5% - 43 (28 дело – в защиту неопределенного круга лиц, 15 дел – в защиту прав конкретных потребителей).**

**В пользу потребителей присуждено 1447,0 тысяч рублей, в том числе компенсации морального вреда – 109,0 тысяч рублей.**

**Наибольшее число исковых заявлений направлено в защиту неопределенного круга потребителей в отношении деятельности предприятий розничной торговли – 90, рассмотрено 27 дел, 25 из них удовлетворено.**



## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

**На заседании президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей 18 апреля 2017 года помимо ряда системно значимых поручений, направленных на развитие этой сферы, Президентом России В. Путиным также было отмечено, что «ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НУЖНО РЕШАТЬ КОНСОЛИДИРОВАНО, НА ВСЕХ УРОВНЯХ ВЛАСТИ С ПРИВЛЕЧЕНИЕМ СТРУКТУР ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА, ДЕЛОВЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ».**



## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

**В 2022 году в рамках государственной программы «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области» на период 2014 - 2024 гг., утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 N 399, в целях обеспечения функционирования региональной системы защиты прав потребителей продолжена работа по реализации подпрограммы "Общество и власть", которой предусмотрен комплекс процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области»**

Ответственный исполнитель Подпрограммы:

- комитет по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области

# Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

**Целью Подпрограммы** является создание необходимых условий для максимальной реализации потребителями Ленинградской области своих законных прав и интересов, установленных законодательством Российской Федерации.

## **Задачи Подпрограммы:**

- содействие развитию центров по оказанию бесплатной юридической помощи населению в сфере защиты прав потребителей;
- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей.

## **Ожидаемые результаты:**

- функционирование в каждом муниципальном районе (городском округе) информационно-консультативных центров по оказанию бесплатной юридической помощи населению в сфере защиты прав потребителей;
- охват информационно-методическими материалами в сфере защиты прав потребителей 100 проц. поселений;
- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;
- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей.



## Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области

### Муниципальные программы, включающие проведение мероприятий по защите прав потребителей

- 1) Подпрограмма «Развитие малого, среднего предпринимательства и потребительского рынка» в рамках муниципальной программы «Стимулирование экономической активности в Кингисеппском районе.», утверждена Постановлением Администрации Кингисеппского муниципального района Ленинградской области № 3047 от 12.11.2013г.
- 2) Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Тихвинском районе» муниципальной программы «Устойчивое общественное развитие в Тихвинском районе», утвержденной постановлением администрации Тихвинского района от 10 ноября 2021 г. № 01-2165-а.
- 3) Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Подпорожском муниципальном районе» муниципальной программы «Устойчивое общественное развитие Подпорожского муниципального района», утверждена постановлением Администрации Подпорожского муниципального района от 30 ноября 2018 года № 1948
- 4) Муниципальная программа ««Развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании Лужский муниципальный район Ленинградской области», утверждена Постановлением Администрации Лужского муниципального района от 19.10.2016 № 3479
- 5) Муниципальная программа «Защита прав потребителей МО «Всеволожский муниципальный район» на 2022-2026 годы», утверждена постановлением администрации муниципального образования от 30.12.2021 № 5177



**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**