

Научная статья
УДК 34
DOI: 10.37973/KUI.2022.41.91.019



**РЕАЛИЗАЦИЯ ПОЛНОМОЧИЙ
УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА
ПО РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Марина Александровна Патяшина,
Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
по Республике Татарстан (Татарстан), Казань, Россия,
org@16.rospotrebnadzor.ru

Аннотация

Введение: в статье исследованы механизмы защиты прав потребителей, реализуемые Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан, приведены основные достижения региональной системы защиты прав потребителей.

Материалы и методы: исследование проведено на основе законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей. Материалами исследования послужили статистические данные с 2007 по 2021 год, судебная практика. В качестве методологического инструментария выступили описательный, эмпирический методы познания, а также метод сравнительного анализа.

Результаты исследования: определены основные виды нарушений прав потребителей, по которым в Управление Роспотребнадзора поступило наибольшее количество обращений, а также выявлены наиболее частые основания для применения мер административного наказания за нарушения прав потребителей в 2021 году.

Обсуждение и заключения: автор статьи приходит к выводу о важности эффективного взаимодействия участников национальной системы по защите потребительских прав в целях реализации комплекса мер по эффективной защите прав потребителей в Республике Татарстан.

Ключевые слова: защита прав потребителей; судебная защита; национальная система защиты прав потребителей

© Патяшина М.А., 2022

Для цитирования: Патяшина М.А. Реализация полномочий Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан в сфере защиты прав потребителей // Вестник Казанского юридического института МВД России. 2022. Т. 13. № 3 (49). С. 38 – 43. DOI: 10.37973/KUI.2022.41.91.019

Scientific article
UDC 34
DOI: 10.37973/KUI.2022.41.91.019

**IMPLEMENTATION OF THE AUTHORITY OF THE DEPARTMENT OF FEDERAL
SUPERVISION AGENCY FOR CUSTOMER PROTECTION AND HUMAN WELFARE
IN THE REPUBLIC OF TATARSTAN BY PROTECTION OF CONSUMER'S RIGHTS**

Marina Alexandrovna Patyashina,
Supervisor of the Department of Federal Supervision Agency for Customer Protection
and Human Welfare in the Republic of Tatarstan, Kazan, Russia,
org@16.rospotrebnadzor.ru

Abstract

Introduction: the author studies mechanisms of consumerism applied by Russian Federal State Agency for Health and Consumer Rights for the Republic of Tatarstan, the main achievements of the regional system of consumer protection are given.

Materials and Methods: the author carried out the study basing on the laws of the Russian Federation in consumerism. Statistical data (2007 – 2021) and court practice were the materials of the study. The methodological tools were descriptive, empirical methods of knowledge, as well as the method of comparative analysis.

Results: the main types of violations of consumer rights, which received the largest number of appeals to the Office of Rospotrebnadzor, as well as the most frequent grounds for administrative penalties for violations of consumer rights in 2021 were identified.

Discussion and Conclusions: the author of the article comes to the conclusion about the importance of effective interaction between the participants of the national system for the protection of consumer rights in order to implement a set of measures for the effective protection of consumer rights in the Republic of Tatarstan.

Keywords: consumer rights protection; judicial protection; national system of consumer rights protection

© Patyashina M.A., 2022

For citation: Patyashina M.A. Implementation of the Authority of the Department of Federal Supervision Agency for Customer Protection and Human Welfare in the Republic of Tatarstan by Protection of Consumer's Rights // Bulletin of the Kazan Law Institute of MIA of Russia. 2022. Т. 13. No 3(49). С. 38 – 43. DOI: 10.37973/KUI.2022.41.91.019

Введение

7 февраля 1992 года был принят закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», который стал первым российским документом, четко сформулировавшим права потребителей на безопасность, информацию, выбор, судебную защиту, объединение потребителей в общественные организации.

За прошедшие годы закон претерпел существенные изменения, однако не утратил своей главной особенности – служить интересам российских граждан.

Закрепляя основные права потребителей и определяя механизм их защиты, закон «О защите прав потребителей» одновременно устанавливает систему органов власти федерального, регионального и муниципального уровня, которые во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формируют национальную систему защиты прав потребителей, уникальную в своем роде.

Федеральный уровень в этой системе представляет Роспотребнадзор, который осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

В целях формирования эффективной системы и структуры федеральных органов исполнительной власти образована Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая является федеральным органом исполнительной власти, осу-

ществляющим функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, защиты прав потребителей и на потребительском рынке. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет свою деятельность непосредственно и через территориальные органы¹.

Материалы и методы

Материалами исследования явились нормы законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, отчеты о деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан, научные труды в рамках обозначенной проблематики, материалы государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации.

Материалами исследования также послужили статистические данные Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан с 2007 по 2021 год², материалы судебной практики.

Методологическую основу исследования составили описательный, эмпирический методы познания, а также метод сравнительного анализа.

Результаты исследования

Ключевым показателем государственного контроля (надзора) является уровень минимизации вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в области защиты прав.

Поскольку с 2019 года плановые контрольные (надзорные) мероприятия по защите прав потребителей по решению руководителя Роспотребнадзора не проводятся, основными направлениями деятельности являются работа с обращениями граждан и судебная защита потребителей.

¹ О защите прав потребителей: закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 // Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР. 1992. 9 апреля. № 15. Ст. 766.

² С 2007 года в Управлении Роспотребнадзора по Республике Татарстан ведется официальная статистика.

Количество обращений в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан увеличивается с каждым годом. Если в 2007 году в связи с нарушением прав потребителей в Управление обратились 1283 человека, то в 2021 году рассмотрено 7076 обращений.

Обращения	2007	2021
Товары	962 (74%)	2769 (38%)
Услуги	321 (25%)	4519 (62%)
Всего	1283	7076

Таблица 1. Количество обращений, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан

Table 1. Number of appeals received by the Department of Federal supervision agency for customer protection and human welfare in the Republic of Tatarstan

Изменилась также структура обращений: если в 2007 году обращения потребителей по вопросам продажи продовольственных и непродовольственных товаров составляли 74%, то в 2021 году количество жалоб на реализацию товаров составило 38%. Увеличилось количество обращений в отношении финансовых услуг: в 2007 году поступило 32 обращения, в 2021 году количество обращений увеличилось до 1499,; кроме того, в 12 раз увеличилось количество обращений в отношении медицинских и образовательных услуг, в 16 раз – в отношении услуг связи, в 25 раз увеличилось количество обращений, связанных с оказанием туристических услуг.

Анализ обращений граждан на нарушения прав потребителей в 2021 году дает основание утверждать, что наиболее актуальными оказались следующие проблемы:

- нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами;
- нарушение прав потребителей на финансовом рынке и в сфере деятельности платежных агентов [1];
- нарушение прав потребителей в сфере бытового обслуживания и общественного питания населения;
- нарушение прав потребителей в сфере услуг связи.

Определены наиболее частые основания для применения мер административного наказания за нарушения прав потребителей в 2021 году:

Тематика обращений	2007	2021	Рост
Финансовые услуги	32	1500	в 47 раз
Туристические услуги	8	200	в 25 раз
Услуги связи	3	112	в 16 раз
Медицинские услуги и услуги в сфере образования	13	156	в 12 раз

Таблица 2. Структура обращений, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан

Table 2. The structure of appeals received by the Department of Federal supervision agency for customer protection and human welfare in the Republic of Tatarstan

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей (32,4% от всех назначенных административных наказаний за нарушения прав потребителей);

- нарушение требований к маркировке товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (8,5%);

- несоблюдение субъектами предпринимательской деятельности правил продажи отдельных видов товаров, дистанционной торговли, а также продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением требований, установленных законодательством Российской Федерации (8,1%);

- обман потребителей или введение в заблуждение потребителей относительно потребительских свойств, качества товара (услуги) (7,6%);

- нарушение прав потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге) (4,4%).

Поскольку большинство обращений, как правило, связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, то Управлением, помимо проведения надзорных мероприятий и принятия мер административного воздействия к недобросовестным продавцам и исполнителям услуг, авторам обращений даются необходимые разъяснения и рекомендации. И эти разъяснения зачастую составляют основу при написании соответствующих исковых заявлений, а также учитываются при рассмотрении гражданских дел в суде.

Гражданским законодательством Российской Федерации закреплен основополагающий принцип – защита нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляется судом¹.

Судебная практика – это неотъемлемая часть деятельности Роспотребнадзора, поэтому Управление в полной мере использует свои полномочия в отношении судебной защиты потребителей. Участие Роспотребнадзора в судебном процессе существенно повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков.

Одним из наиболее распространённых видов участия Управления в судебной защите потребителей является дача заключений по делам о защите прав потребителей.

В последние годы увеличилось количество судебных процессов с участием специалистов Управления. Так, только в 2021 году Управлением в суды представлено 1148 заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, и это на 14 % больше, чем в 2020 г. (1004 заключения). Из рассмотренных за 2021 год 932 дел, по которым даны заключения, исковые требования удовлетворены по 861 делу. Доля дел, по которым приняты решения в пользу потребителей, остается стабильно высокой – 92 %.

При этом специалисты Управления помогли потребителям вернуть денежные средства за некачественный товар или услугу на общую сумму 49 млн 900 тыс. рублей, в том числе компенсацию морального вреда в размере 2 млн 900 тыс. рублей.

Участвуя в деле в качестве государственного органа, дающего заключение, специалисты Управления охватывают практически все сегменты потребительского рынка: до 70% заключений касается споров, связанных с оказанием различного вида услуг (финансовых, туристических, медицинских, жилищно-коммунальных, образовательных, культурно-развлекательных, транспортных, услуг по долевого строительству жилья) [2].

Управлением в рамках реализации обеспечения гражданско-правовых механизмов и организации правозащитной деятельности в интересах потребителей ведется активная работа по подаче исков в защиту как конкретных лиц, так и неопределенного круга потребителей.

В 2021 года специалистами Управления в защиту граждан подано 40 исков, из которых 20 – по услугам торговли и 20 – в сфере оказания

услуг. Результативность рассмотрения потребительских споров остается стабильно высокой. 28 из 29 рассмотренных исков удовлетворены судами (96%). Общая сумма денежных средств, возмещенных на основании решений судов по делам, в ходе рассмотрения которых Управление выступало с исками в защиту прав конкретных потребителей, составила порядка 2,8 млн рублей².

Из общего числа исков (88), поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 85 (96 %) исковых заявлений направлено с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 3 иска (4%) – в сфере оказания услуг. Из 53 рассмотренных дел судами удовлетворены требования по 51 иску, что составило 96 %.

Для сравнения: в 2007 году было дано только 18 заключений по искам потребителей по вопросам расторжения договоров купли-продажи некачественных товаров, иски по защите прав потребителей вообще не подавались. Результативность рассмотрения потребительских споров в судах составляла 64%.

В результате участия специалистов в судебной защите за весь период реализации Управлением полномочий в этой сфере в пользу пострадавших потребителей судом присуждено денежных средств на общую сумму 294 млн рублей, в том числе 15,4 млн рублей составила компенсация морального вреда.

Таким образом, активное участие специалистов Управления в судебной защите прав потребителей помогает потребителям отстаивать свои нарушенные права, а положительное разрешение дел в пользу потребителей и взыскание судами с ответчиков неустоек, компенсаций морального вреда и штрафов имеет огромное превентивное значение для недопущения нарушений прав потребителей.

При выявлении систематического или грубого нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей специалисты инициируют подачу исков о ликвидации или прекращении деятельности юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Начиная с 2010 года, с периодичностью один раз в два года объединение потребителей России при поддержке Совета Федерации составляет рейтинг эффективности защиты прав потребителей в Российской Федерации. Для этого оценивается работа в данном направлении органов государственной и муниципальной власти,

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Свод законов Российской Федерации. 1994. № 32.

² Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году: государственный доклад / Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Москва, 2021. С. 201-202.



РЕЙТИНГ-2021
СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО УРОВНЮ ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ИТОГОВАЯ ТАБЛИЦА

Место в рейтинге-2021	Субъекты РФ с высоким уровнем защищенности потребителей	Кол-во баллов
1	Республика Башкортостан	944
2	Ростовская область	838
3	Республика Татарстан	825
4	Ульяновская область	726
5	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	665
6	Белгородская область	662
7	Смоленская область	627
8	Ленинградская область	625
9	Саратовская область	607
10	Чувашская Республика	605
11	гор. Санкт-Петербург	601
12	Свердловская область	598
13	Красноярский край	597
14	Волгоградская область	587
15	Калужская область	553
16	Вологодская область	533
17	Новгородская область	532
18	Новосибирская область	520



Составитель рейтинга:
Объединение потребителей России

Подробная информация о Рейтинге
<http://www.potrebitel-russia.ru/?id=1145>

Место в рейтинге-2021	Субъекты РФ со средним уровнем защищенности потребителей	Кол-во баллов
19	Республика Саха (Якутия)	467
20	Омская область	466
21	Тамбовская область	466
22	Тюменская область	455
23	Московская область	446
24	Ставропольский край	444
25	Оренбургская область	439
26	Алтайский край	435
27	Июльская область	435
28	Хабаровский край	433
29	Краснодарский край	431
30	Мурманская область	426
31	гор. Москва	420
32	Амурская область	419
33	Иркутская область	409
34	Рязанская область	392
35	Челябинская область	392
36	Магаданская область	390
37	Нижегородская область	387
38	Республика Карелия	380
39	Республика Марий Эл	379
40	Воронежская область	377
41	Томская область	373
42	Орловская область	366
43	Ямало-Ненецкий автономный округ	366
44	Липецкая область	364
45	Ярославская область	356
46	Сахалинская область	355
47	Республика Дагестан	354
48	Курская область	341
49	Калининградская область	332
50	Ивановская область	331
51	Пензенская область	330

Место в рейтинге-2021	Субъекты РФ с низким уровнем защищенности потребителей	Кол-во баллов
52	Республика Чечня	311
53	Республика Удмуртия	308
54	Камчатский край	304
55	Владимирская область	295
56	Тульская область	294
57	Приморский край	291
58	Тверская область	291
59	Пермский край	284
60	Самарская область	283
61	Республика Адыгея (Адыгея)	280
62	Республика Коми	273
63	Республика Крым	270
64	Брянская область	267
65	Республика Хакасия	256
66	Архангельская область	255
67	гор. Севастополь	254
68	Забайкальский край	253
69	Иркутская область	253
70	Республика Мордовия	247
71	Астраханская область	239
72	Костромская область	234
73	Кемеровская область - Кузбасс	229
74	Республика Северная Осетия-Алания	221
75	Республика Алтай	220
76	Еврейская автономная область	213
77	Кабардино-Балкарская Республика	212
78	Псковская область	212
79	Республика Калмыкия	166
80	Республика Бурятия	165
81	Карачаево-Черкесская Республика	152
82	Республика Тыва	98
83	Республика Ингушетия	95
84	Ненецкий автономный округ	86
85	Чукотский автономный округ	62

Рисунок. Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей¹
Figure. Level of consumer protection of subjects of the Russian Federation

управлений Роспотребнадзора и центров гигиены и эпидемиологии в 85 субъектах Российской Федерации.

Благодаря налаженному взаимодействию всех заинтересованных министерств и ведомств и при координирующей роли Управления Роспотребнадзора Республика Татарстан стабильно находится в числе регионов, обеспечивающих высокий уровень защищенности потребителей, а в аналитической справке Рейтинга-2021 отмечено: «Белгородская область, Ленинградская область, Республика Татарстан, Республика Башкортостан и Ростовская область – стабильно являются сильнейшими в рейтингах – входят в группу с высоким уровнем защищенности потребителей, начиная с 2012 года, меняется только их рейтинговое место»².

Обсуждение и заключения

Потребительская политика является важной составляющей государственной социально-экономической политики, поскольку в ее сферу входит защита населения страны; более того, она оказывает огромное влияние на изменение направления вектора всей политики государ-

ства в сторону интересов конкретных потребителей.

Аспект законодательного регулирования вопросов защиты прав потребителей находится под достаточным государственным контролем; создан эффективный правовой механизм, который постоянно совершенствуется.

При этом появление новых товаров/услуг (особенно цифровых или финансовых), пандемия новой коронавирусной инфекции порождают возникновение новых споров. Все больше сделок уходит в цифровую среду и в соцсети.

Становление российского законодательства в области защиты прав потребителей – это постоянно развивающийся процесс, направленный на соответствие происходящим со временем изменениям в общественных отношениях.

Обзор потребительского рынка товаров (работ, услуг) свидетельствует о фактах нарушения прав потребителей во всех сферах потребительских отношений, что требует принятия комплексных мер, направленных на профилактику и пресечение нарушений со стороны надзорных органов, входящих в систему защиты прав потребителей.

¹ URL: <https://www.potrebitel-russia.ru/?id=1720/> (дата обращения: 15.08.2022).

² Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году: государственный доклад/ Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Москва, 2021. С. 201-202.

Проведение эффективной потребительской политики во многом зависит от единого понимания ее целей и задач органами исполнительной власти на федеральном и региональном уровнях и органами местного самоуправления, согласованности их действий.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Трофимова М.В., Семушина О.П. Актуальные вопросы защиты прав потребителей при заключении договоров потребительского кредита // Актуальные проблемы правового регулирования и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей: материалы Всерос. научно-практ. конф. (21 апр. 2017 г.). С. 10 – 14.
2. Портъянова Э.М., Семушина О.П. Реализация полномочий Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан по судебной защите прав потребителей // Актуальные проблемы правового регулирования и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей: материалы Всерос. научно-практ. конф. (21 апр. 2017 г.). С. 101 – 106.

REFERENCES

1. Trofimova M.V., Semushina O.P. Aktual'nye voprosy zashchity prav potrebitelej pri zaklyuchenii dogovorov potrebitel'skogo kredita // Aktual'nye problemy pravovogo regulirovaniya i pravoprimeritel'noj praktiki v sfere zashchity prav potrebitelej: materialy Vseros. nauchno-prakt. konf. (21 apr. 2017 g.). S. 10 – 14.
2. Port'yanova E.M., Semushina O.P. Realizaciya polnomochij upravleniya Rospotrebnadzora po Respublike Tatarstan po sudebnoj zashchite prav potrebitelej // Aktual'nye problemy pravovogo regulirovaniya i pravoprimeritel'noj praktiki v sfere zashchity prav potrebitelej: materialy Vseros. nauchno-prakt. konf. (21 apr. 2017 g.). S. 101 – 106.



Информация об авторе:

Патяшина Марина Александровна, доктор медицинских наук, руководитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан), org@16.rospotrebnadzor.ru

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.

Information about the author:

Patyashina Marina A., Doctor of Medical Sciences (Doctor habilitatus), Supervisor of the Department of Federal Supervision Agency for Customer Protection and Human Welfare in the Republic of Tatarstan, Kazan, Russia, org@16.rospotrebnadzor.ru

The author has read and approved the final version of the manuscript.

Статья получена: 15.08.2022.

Статья принята к публикации: 16.09.2022.

Статья опубликована онлайн: 29.09.2022.

Против размещения полнотекстовой версии статьи в открытом доступе в сети Интернет не возражаю.