



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 Белгородской области**

(Управление Роспотребнадзора по Белгородской области)

**Протокол заседания Консультативного совета
по защите прав потребителей**

г.Белгород

25 декабря 2025

Председательствовал:

Потявина Н.В.

Заместитель руководителя Управления
Роспотребнадзора по Белгородской об-
ласти (далее – Управление)

Присутствовали:

Хетагурова Е.Н.

Начальник отдела защиты прав по-
требителей Управления

Горбачева Н.Ю.

Начальник департамента потреби-
тельского рынка министерства сель-
ского хозяйства и продовольствия
Белгородской области

Шеметова О.А.

Заведующая консультационным цен-
тром по защите прав потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиоло-
гии в Белгородской области» (далее -
Центр)

Епанчинцев В.В.

Уполномоченный по защите прав

предпринимателей Белгородской области

Филин А.С.

Председатель Белгородской региональной общественной организации «Лига защитников потребителей»
Белгородская региональная общественная организация «Лига защитников потребителей»

Чередниченко А.Я.

Партала Е.А.

Белгородское региональное отделение общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России»

Майсак А.И.

Местная общественная организация «Белгородское общество защиты прав потребителей»

Гусельников О.В.

Председатель Белгородского регионального отделения Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства "Опора России"

1. О предварительных итогах исполнения Программы профилактики нарушений обязательных требований на 2025 год, в том числе к маркировке продукции средствами идентификации

(Н.В. Потявина)

Решение:

1. Принять к сведению информацию заместителя руководителя Управления Потявиной Н.В. о значимости профилактических мероприятий (профилактические визиты, предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований и др.) в деле предупреждения и недопущения нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей в части маркировки продукции средствами идентификации.

2. Отметить актуальность представленной информации и считать целесообразным включать в повестку заседаний Консультативного совета в 2026 году вопрос о ходе реализации Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) в области защиты прав потребителей.

3. Начальнику отдела защиты прав потребителей Управления Хетагуровой Е.Н. в рамках взаимодействия с уполномоченным по защите прав предпринимателей Белгородской области (Епанчинцев В.В.), с Белгородским региональным отделением Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства "Опора России" (Гусельников О.В.) организовать рабочие встречи с представителями бизнеса с целью информирования и консультирования по вопросам профилактики нарушений обязательных требований, в том числе о возможности проведения профилактических визитов по заявлениям предпринимателей. Срок: в течении 2026 года.

2. О судебной защите прав потребителей

(Е.Н. Хетагурова, О.А. Шеметова, А.И. Майсак)

Решение:

1. Принять к сведению информацию начальника отдела защиты прав потребителей Управления Е.Н. Хетагуровой о предварительных результатах работы по судебной защите в 2025 году, а также информацию об отдельных актуальных аспектах судебной защиты прав потребителей, представленную ведущей консультационным центром по защите прав потребителей Центра Шеметовой О.А., общественными объединениями по защите прав потребителей.

2. Отметить особую важность формирования правоприменительной практики заявления "групповых исков" и защиты социально уязвимых категорий потребителей.

3. Начальнику департамента потребительского рынка министерства сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области Горбачевой Н.Ю. продолжить работу по организации защиты прав потребителей в досудебном и судебном порядке органами местного самоуправления, учитывая интересы социально уязвимых групп населения. Срок: постоянно.

4. Специалистам Управления, консультационного Центра, общественным объединениям продолжить в 2026 году работу по информированию и консуль-

тированию потребителей по вопросам недобросовестных практик продаж товаров и услуг и способах противодействия им, а также принимать активное участие в судебной защите потребителей и группы лиц. Срок: постоянно

4. Обзор изменений Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", о принятии правил, регулирующих отношения с потребителями.

(Хетагурова Е.Н.)

Решение:

1. Принять к сведению информацию начальника отдела защиты прав потребителей Управления Хетагуровой Е.Н. о том, что с 1 сентября 2025 года ввели новые меры против навязывания потребителям дополнительных услуг, работ и товаров. Продавцам, владельцам агрегаторов и исполнителям запрещено: проставлять автоматические отметки о согласии; выражать за потребителя согласие в другом виде; создавать условия, которые предполагают изначальное согласие на покупку дополнительных товаров, работ и услуг (Федеральный закон от 07.04.2025 N 69-ФЗ).

Если согласия на покупку дополнительного продукта не было или его навязали, продавец должен вернуть деньги в течение 3 календарных дней с момента предъявления требования. Доказать то, что согласие есть, должен продавец (владелец агрегатора, исполнитель).

Постановлением Правительства РФ от 15.10.2025 N 1605 с 25 октября 2025 года скорректированы правила проверок в сфере защиты прав потребителей.

Расширен перечень контролируемых лиц - в него добавлены также продавцы и владельцы агрегаторов, обязанные соблюдать требования к маркировке товаров. Расширен перечень оснований проведения контрольных (надзорных) мероприятий, в числе которых, в том числе, уклонение контролируемого лица от проведения обязательного профилактического визита. В ходе рейдовых осмотров теперь могут совершаться также отбор проб (образцов) и эксперимент. Установлен перечень видов деятельности, после уведомления о начале которых будет проведен обязательный профилактический визит.

С 1 марта 2026 года стартует внедрение цифровой маркировки смартфонов, ноутбуков и другой радиоэлектронной продукции.

С 1 марта 2026 года заработает новая мера против навязывания потребителям платных цифровых подписок. Запрещено списывать периодические платежи с банковского счета потребителя в случае, когда он предоставил реквизиты, но потом отказался использовать их при расчетах за услуги по абонентскому договору. То же касается данных об электронных средствах платежа. Речь идет о плате за цифровые подписки на музыкальные платформы, видеосервисы и др. Исполнитель обязан обеспечить прием отказа потребителя, в том числе в электронной форме.

2. Заведующей консультационным центром по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области» (О.А. Шеметова), начальнику департамента потребительского рынка министерства сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области Горбачевой Н.Ю., представителям общественных организаций использовать данную информацию

в рамках своей деятельности при информировании, консультировании и осуществлении судебной защиты граждан. Срок: постоянно.

5. О результатах работы консультационного центра в 2025 году.

(Шеметова О.А.)

Решение:

1. Принять к сведению информацию заведующей консультационным центром по защите прав потребителей Шеметовой О.А. о результатах работы консультационного центра в 2025 году. По состоянию на конец 2025 года оказано консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей с подготовкой проектов документов в письменном виде — 825 (695 претензий, 64 исковых заявления, 9 обращений в органы надзора (контроля), 57 – прочие документы).

По результатам рассмотрения судами исковых заявлений, составленных специалистами, потребителям за 2025 год был возмещен материальный ущерб, присуждена к выплате неустойка, моральный вред, штраф – на общую сумму 5 910 441 руб. В отчетном периоде было зарегистрировано 89 обращений по электронной почте. Всем обратившимся гражданам даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей, в большинстве случаев оказана необходимая помощь в подготовке письменных документов.

Количество обращений потребителей по вопросам, возникшим в процессе оказания им возмездных услуг составляет 36,88% от общего числа обращений (1629 консультаций).

2. Консультационному центру (Шеметова О.А.) во взаимодействии с начальником отдела защиты прав потребителей Управления (Хетагурова Е.Н.) актуализировать и разработать памятки (брошюры) для предпринимателей и потребителей по различным видам деятельности в целях предотвращения правонарушений и соблюдения прав потребителей на потребительском рынке области, с учетом требований Единых правил в области защиты прав потребителей. Срок: I-II квартал 2026 года.

3. Консультационному центру (Шеметова О.А.), начальнику отдела защиты прав потребителей Управления (Хетагурова Е.Н.) в рамках взаимодействия с ОАУ "ТРК "Мир Белогорья", ГТРК «Радио России Белгород. "Час пик", на радио Вести. ФМ «Подробности» продолжить в 2026 году участие в телепередаче "Такой день" и в эфирах радио по вопросам защиты прав потребителей с целью повышения потребительской активности населения, в части реализации мероприятий подпрограммы "Развитие системы защиты прав потребителей".

**Заместитель руководителя Управления
Роспотребнадзора по Белгородской области**

 **Н.В. Потявина**

Ответственный секретарь Совета

 **Е.Н. Хетагурова**