



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

26 декабря 2024

**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

Алексеева О.А.

Заместитель начальника отдела защи-  
ты прав потребителей 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 об-  
ласти

Филин А.С.

Председатель Белгородской регио-  
нальной общественной организации  
«Лига защитников потребителей»  
Белгородская региональная общест-  
венная организация «Лига защитни-  
ков потребителей»

Чередниченко А.Я.

Партала Е.А.

Белгородское региональное отделе-  
ние общероссийского общественного  
движения в защиту прав и интересов  
потребителей «Объединение потре-  
бителей России»

Майсак А.И.

Местная общественная организация  
«Белгородское общество защиты прав  
потребителей»

**1. О профилактики нарушений обязательных требований 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 2025 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.) 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 2025 года.

**2. О судебной защите прав потребителей и формирования  
правоприменительной практики заявления "групповых исков"**  
(О.А. Алексеева, О.А. Шеметова, А.И. Майсак )

**Решение:**

1. Принять к сведению информацию заместителя начальника отдела защиты прав потребителей Управления Алексеевой О.А. о предварительных результатах работы по судебной защите в 2024 году, о защите прав группы потребителей. Управлением подано 3 исковых заявления в защиту группы лиц туристских услуг к туристической фирме ООО «Инста Тур» (г.Белгород) (всего 73 потребителя); групповой иск подан к ИП Диденко В.А., который, закрыв 2 фитнес-студии «Профитнес» в г.Белгороде, не возвратил денежные средства за оплаченные, но не использованные абонементы (24 человека), а также информацию об отдельных актуальных аспектах судебной защиты прав потребителей, представленную заведующей 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, общественным объединениям продолжить в 2025 году работу по информированию и консультированию 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

### **3. О Единых правилах в области защиты прав потребителей.**

(Н.В. Потявина, Е.Н. Хетагурова)

1. Принять к сведению информацию заместителя руководителя Управления Н.В. Потявиной, начальника отдела защиты прав потребителей Управления Е.Н. Хетагуровой о том, что 6 декабря 2024 года в г. Минске Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства были утверждены Единые правила в области защиты прав потребителей. Единые правила в области защиты прав потребителей – один из немногих, но очень важных предметов, отнесенных к исключительному ведению Союзного государства.

Единые правила являются гражданско-правовым актом и, следовательно, изложенные в них нормы должны применяться при установлении, исполнении, изменении и прекращении соответствующих правоотношений с участием потребителей. Исходя из этого, хозяйствующие субъекты, поименованные в преамбуле Единых правил, в своей деятельности, связанной с потребительскими правоотношениями, должны будут применять положения Единых правил, в том числе при рассмотрении претензий потребителей.

Новый документ не только вобрал в себя лучшие подходы, наработанные и апробированные многолетней национальной правоприменительной практикой, но и, что немаловажно, содержит немало актуальных новаций.

К примеру, принятие Единых правил устраняет имеющиеся пробелы в национальном законодательстве и существенно повышает уровень защищенности потребителей от некачественных цифровых продуктов (аудиовизуальные произведения, фонограммы, игры и др.), недобросовестных практик по введению в заблуждение, а также от несанкционированных списаний денежных средств. С принятием Единых правил в области защиты прав потребителей и введением понятия «цифровой продукт» в цифровой экономике создается регуляторная среда, обеспечивающая благоприятный правовой режим для потребителей.

2. Начальнику отдела защиты прав потребителей Управления Е.Н. Хетагуровой, заведующей консультационным центром по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области» О.А. Шеметовой, уполномоченному по защите прав предпринимателей Белгородской области В.В. Епанчинцеву, начальнику департамента потребительского рынка министерства сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области

Н.Ю. Горбачевой, представителям общественных организаций использовать данную информацию в рамках своей деятельности при осуществлении судебной защиты граждан, при информировании, консультировании граждан и бизнес-сообщества. Срок: постоянно.

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

(Алексеева О.А., Хетагурова Е.Н.)

**Решение:**

1. Принять к сведению информацию заместителя начальника отдела защиты прав потребителей Управления Алексеевой О.А. о внесении изменений в ст. 42.2 закона РФ "О защите прав потребителей". Предусмотренные законом изменения касаются полномочий органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей. Данные полномочия теперь могут передаваться для осуществления исполнительным органам субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом от 21 декабря 2021 года N 414-ФЗ "Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации".

С 1 сентября 2024 года вступили в силу Правила оказания услуг телефонной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 N 59.

Установлено, что в целях противодействия мошенническим действиям с согласия абонента может устанавливаться ограничение на передачу текстовых сообщений.

Услуги, указанные в составе тарифного плана при заключении договора, являются подключенными с согласия абонента. Состав услуг в ходе исполнения договора может быть изменен только на основании инициированного абонентом заявления.

На основании договора, заключенного между операторами связи, допускается информирование абонента о задолженности за услуги, оказанные по договору, посредством технических средств иного оператора связи, с которым у абонента заключен договор.

Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора, возлагается на оператора связи.

Отсутствие использования услуг связи абонентом в период, установленный в договоре, но не менее 90 календарных дней, признается конклюдентными действиями, направленными на расторжение договора по инициативе абонента.

Конкретизированы положения, касающиеся перенесения абонентского номера. В частности, установлено, что заявление о перенесении абонентского номера может быть подано через Интернет.

Принятые Правила позволят заметно снизить количество злоупотреблений со стороны недобросовестных операторов связи и станут действенной мерой в деле искоренения распространенных несправедливых практик в правоотношениях с участием потребителей.

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 2024 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 2024 году. По состоянию на конец 2024 года оказано консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей с подготовкой проектов документов в письменном виде – 894 (775 претензий, 60 исковых заявлений, 26 обращений в органы надзора, 33 – прочие документы).

По результатам рассмотрения судами исковых заявлений, составленных специалистами, потребителям за 2024 год был возмещен материальный ущерб, присуждена к выплате неустойка, моральный вред, штраф – на общую сумму 2 888 745руб. В отчетном периоде было зарегистрировано 93 обращения 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 33,77% от общего числа обращений (1537 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 2025 года.

3. Консультационному центру (Шеметова О.А.), начальнику отдела защиты прав потребителей Управления (Хетагурова Е.Н.) в рамках взаимодействия с ОАУ "ТРК "Мир Белогорья" продолжить в 2025 году участие в телепередаче "Такой день" 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**